

مكتبة الثورة الإدارية
بإشراف الدكتور كمال سوني

أعمتال السكتارية

تأليف: جون هاريسون
ترجمة: نبيل حمودة



أَعْمَلُ السَّكْرَتَارِيَّةِ

مكتبة الثورة الإدارية
بإشراف الدكتور كمال دسوقي

أعمى سال السكترارية

تأليف: چون هاريسون
ترجمة: نبيه حمودة

ملتزم الطبع والنشر
دار الفكر العربي

تصوير

أعمال السكرتارية - من كتابة رسائل ومذكرات ، وحفظ وتبويب الأوراق والملفات ، واختزال ، وكتابة على الآلة ، واستلام وتصدير البريد ، وإرسال الخطابات والبرقيات ، واستخدام وتشغيل التليفون والآلات المكتبية الحديثة ، بل ربما أعمال الحسابات وإمساك الدفاتر ... هي جوهر وظائف المهن المكتبية Clerical jobs أو الأعمال المكتبية التي يستخدم من أجلها موظفو المكاتب Office employees - هذا الجهاز الضخم من الرجال والنساء الذي يمثل أكبر قطاع^(١) من العاملين في الحكومة أو المؤسسات - إذا قيس بعدد الفنيين (١) الجهاز المركزي للتخطيط والإدارة - الإدارة المركزية لترتيب الوظائف - إدارة التسجيل والإحصاء .

المجموعة الأولى من الإحصاء الوطني - القوى الوظيفية وتكاليفها ١٩٦٥/١٩٦٦ .
عدد موظفي الدولة ٩٣٢٨٩٧ موظف ، منهم ٧٧٧٧٤ وظائف ذات كادر خاص ،
٧٠٥١٥٧ وظائف عادية (درجات عادية) ، ٤٤٤ ٨ عدد الوظائف المكتبية ،
٣٤١٨٨٧ عدد الوظائف العالية ١١٣٤٤ وظائف تنظيمية وإدارية
١٥٨٦٥٧ عدد الوظائف الفنية ١٧٥١٦ عدد الوظائف المكتبية بالمؤسسات
١٢٩٩٣٨ عمال بالمؤسسات .

وبهذا في هذا الصدد أن نرى توزيع الدرجات في الوظائف المكتبية ثم الوظائف الإدارية والفنية في الحكومة والمؤسسات .

الوظائف المكتبية :	الوظائف التنظيمية والإدارية :
ثالثة ٢٧	ثانية ٧٠٩
رابعة ١١٢٥	ثالثة ١١٤٥
خامسة ٢٠٢٢	رابعة ١٩٢٧
سادسة ٥٦٠٠	خامسة ٢٧٣٠
سابعة ١٠٦٨٠	سادسة ٤٢٢٧
ثامنة ١٧٧٠٠	سابعة ١٠٦٠٦
تاسعة ٣٧٣٩٢	
عاشرة ٥٨٩٨	٧١٣٤٤
٨٠٤٤٤	

العمال بالمؤسسات: ١٢٩٩٣٨

وظائف عمالية بالدولة: ٣٤١٨٨٧

الوظائف المكتبية بالمؤسسات

حتى الدرجة العاشرة : ١٧٥١٦

أو الإداريين في الكادرين الفني والإداري . والذي على عاتقه تقع أعباء اتصالات المنظمة الداخلية والخارجية ، وبمقدار كفاءته تكون حيويته وفعاليتها أو جودها وتبطلها ، كما أنه بقدر أمانته وإخلاصه تتحقق براعة التنظيم ، وسرية المعلومات ، ومرونة الإجراءات .

ولقد أدى تعدد أعمال السكرتارية وتنوعها إلى محاولات تقسيمها إلى مجموعات وظائف يتخصص في كل منها طائفة من الموظفين الكتابيين في العمل ، وإن كان قدر معين ، من التدريب عليها جميعاً ودراستها والامتحان فيها أمراً لازماً . فن حيث الوظائف المكتتبية بوجه عام يمكن أن نجد الأنواع الأربعة الآتية أكثرها شيوعاً وعمومية في كل المنظمات ، وهي وظائف :

١ — الكتابة على الآلة والمراسلات .

٢ — الحفظ والفهرسة Filing and indexing .

٣ — النسخ duplicating .

٤ — الاتصالات البريدية والتليفونية (١) والتغرافية والشخصية .

ومن حيث التخصص في مجموعات هذه الوظائف في العمل أثبت علماء النفس الذين قاموا بوضع اختبارات للأعمال الكتابية إمكان تمييز أربعة أنواع أيضاً من الموظفين الكتابيين (٢) .

١ — الكتبة Clerks الذين يقومون بأعمال الملفات ، والمراجعة ، والجدولة . وغيرها من المهام المكتتبية .

(١) أظفر مشلا : جيوفري ميلز Geoffrey Mills وأوليفر ستاننفورد Olive Standingford : تنظيم المكتب وطرق العمل به Office organiz & Method .
بتان Pitman لندن ١٩٥٩ (الطبعة الثانية) ص ٩٠ .

(٢) Lawsho C H., Principles of personnel-Testing, McGraw- Hill, N.y, 1948, pp 151—152.

٢ - الكتبة على الآلة Typists الذين عملهم الأساسى الكتابة على الآلة ، ولكنهم مع هذا يؤدون بعض وظائف الكتبة السابق ذكرها .

٣ - المحترلون Stenographers الذين جوهر عملهم الاختزال والكتابة على الآلة .

٤ - ثم مفعلو الآلات المكتبية Office machine operators الذين يستخدمون مختلف آلات المكاتب فى النسخ والكتابة والمحاسبة والبريد .

إلا أنه نظراً لصعوبة إمكان التمييز بين هؤلاء الموظفين فى العمل أو إمكان إيجاد حد فاصل بين هذه المجموعات من الوظائف المكتبية - خصوصاً خارج المنظمات الكبرى الواسعة المعدة الاختصاصات . فقد جرى مؤلفنا على مخاطبة ثلاثة أنواع فقط من الموظفين الكتابيين يذكرها متدرجة من الكتبة العاديين junior clerks إلى المحترلين والعاملين بالآلات Shorthand-typists ثم السكرتيرات الخصوصية Private secretary (والمؤلف أميل إلى الحديث عن وظائف السكرتارية الخاصة بصيغة الإناث ربما بحكم الأغلب من المؤلف فى بلاده - إن كنت قد رجوت الأستاذ للترجم أن يجعل الخطاب عاماً للرجال بحكم أغليتهم فى بلادنا مزاوله لهذه الوظائف ذاتها) :

ولعل المؤلف قد تأثر فى هذا التقسيم الثلاثى الأعمال الكتابية بمنهج الدراسة ومستويات الامتحان التى تعد المشتغلين بهذه الوظائف وتخرجهم فيها - فهو (جون هاريسون John Harrison) محاضر فى مواد التربية التجارية بمعهد إيستلى التقنى Eastleigh Tehnical College . وكتابة تلخيص للسادة التى درستها ست سنوات فى أعمال السكرتارية للطلاب المنتظمين والمتسبين (المسائين) الغرض منه - كما يقول - إعداد الطلاب المتقدمين لامتحان المرحلة الوسطى بجمعية الفنون الملكية قسم أعمال السكرتارية Royal Society of Arts Secretarial Duties وبعض موضوعات امتحان دبلوم غرفة لندن التجارية L. C. C. فى السكرتارية الخاصة ، من أجل هذا فهو يلحق بالكتاب نموذج امتحان هاتين الجهتين يأذن منهما ، ويذيل كل فصل بالعديد من أسئلة امتحاناتهما

السابقة للتدريب على الامتحان في أعمال السكرتارية للحصول على هذه الشهادات فضلاً عن أن الكتاب - كما يقول أيضاً - مرجع لكل المشتغلين بالأعمال الكتابية بأنواعهم الثلاثة التي ذكرها ، إضافة إلى خزانة كتب المكتب ، وحافظ للقراء على الاستزادة من قراءة الكتب المتخصصة والاهتمام بالمزاوالت العملية في الوظيفة بمجالات أعمال المكاتب المتغيرة الوسائل والطرق والآلات تغيراً مستمراً .

وبالنسبة لنا - فإن هذا الكتاب مترجماً له فائدته الكبرى في إعداد وتدريب موظفي الأعمال الكتابية الذين هم كما قلت الأغلبية في العدد داخل الأجهزة الإدارية ، والعصب الحساس بالنسبة للإدارة ، إذ على عاتقهم تقع مهمة إنجاز القرارات وتوصيلها ، وتيسير الخدمات وتبسيطها ، ورضاء الجمهور أو سخطه ، وإنما كان لهذا الكتاب وغيره مثل تلك الأهمية عندنا لأسباب كثيرة أولها وأهمها : أن التعيين عندنا في الوظائف الكتابية لا ينظر إليه كتخصص إلا بعد التعيين إن نظر . إذ يلحق بوظائف الكادر الكتابي حملة الشهادات المتوسطة لمجرد الإلحاق بوظيفة . وكأن أعمال السكرتارية لا تحتاج لتعليم سابق أو تدريب ؛ بل يمكن اكتسابها بالمزاولة والخبرة - فطالب الوظيفة يشترط فيه تخصص سابق ، ولا هو يتلقى أو يعطى فترة تدريب سابقة على التوظيف . . الأمر الذي يجعل موظفي المكاتب إلا القليل منهم عاجزين حتى عن الكتابة على الآلة . . . وإن عدد الكتبة على الآلة في أية مصلحة بالكفاءة التي تعتبر الحد الأدنى للتوظيف ليعد على الأصابع . فضلاً عن المهارات الأخرى المطلوبة لأعمال الاختزال والمحاسبة وإمساك الدفاتر . . . الأمر الذي أدى إلى ألا يعترف الموظف الكتابي بتخصص يترقى فيه وينمى مهاراته ، بل ينتقل من عمل لآخر حسبما يجد الترقية المادية أو الراحة ميسرة ، ويصبح النشاط الصوري أو السطحي الذي يقوم به الموظفون من حملة الثانوية العامة أو الإعدادية . . . نشاطاً اجتهادياً يخطئ أكثر مما يصيب ، ويعرقل الإجراءات ، ويضطل سير الأعمال .

الأمر الثاني الذي يجعل للتدريب على أعمال السكرتارية في بلادنا أهميته الملحة ، فهو كثرة عدد المشتغلين في هذا النوع من الأعمال خصوصاً بمصالح

الحكومة المختلفة ، إذ تدعو ضرورتان متزايدتان إلى الإكثار من عدد موظفي الأعمال الكتابية سنة بعد أخرى ، وربما في كل ميزانية سنوية ، لمواجهة اتساع الأجهزة الحكومية بالإ إنشاء أو التوسع أو تعميم الخدمات ، من ناحية ، وتشغيل خريجي المدارس والشهادات المتوسطة الذين يعدون كل سنة بعشرات الآلاف والذين ترى الحكومة واجبا عليها أن تعينهم للقيام بأعمال كتابية .

أولا : حتى لا تزايد البطالة بين المتعلمين وأنصاف المتعلمين سنة بعد أخرى فيتخرج موقف الحكومة بالنسبة للشعب الذي تستمد سلطتها منه وتضع الأسرات بالشكوى من عدم توظيف أبنائها الذين علمتهم الدولة وخرجتهم بإحدى شهاداتها التعليمية .

وثانياً : لأن الحكومة في أي بلد - وفي بلادنا بوجه خاص بعد التأميم والسيطرة على وسائل الإنتاج لمصلحة الشعب - هي المحتكر الأوحد للتوظيف وتشغيل الأيدي العاملة . ويصبح جزءاً من سياستها أن تجد عمالاً لكل من حصل أى قدر من التعليم . فالعوامل السياسية والاجتماعية والاقتصادية والأدبية كلها تجعل الحكومة مضطرة إلى إحصاء عدد خريجي مختلف مراحل التعليم لتدبير وظائف لهم - إلا أن تعمل من الناحية الأخرى على الحد من القبول ابتداء حتى تتفادى ضرورة التشغيل - وإيسر تحديد القبول كذلك بالأمر السهل - ولما كان بخريجو التعليم العام خصوصاً ليسوا ذوى تخصص ففى يهبهم القدرة على محاولة عمل حر خاص بهم أو يمكن معه استغلال طاقاتهم فى الأعمال الإنتاجية ، فلا بد من توجيههم لأجهزة الخدمات كنوع من الخدمات ذاتها التى ينبغى أن تؤديها الدولة . وهكذا تنقلب الوسيلة إلى غاية : الأيدي العاملة كوسيلة للإنتاج والخدمات يصبح تشغيلها - أى إلحاقها بعمل لمجرد تقاضى الأجر - هو الغاية والمهدف .

والأمر الثالث أن وظائف الأعمال الكتابية هى بطبيعتها وظائف خدمة وتيسير لأعمال أخرى فنية يقوم بها متخصصون فى الطب أو الهندسة أو الزراعة أو التعليم ... والموظفون الكتابيون أشبه بسلاح خدمة الجيش يدبرون له فى

مجة ونشاط الإمدادات واللازم والمهمات دون تكوُّ أو إعراض . ومن طبيعة وظائف الخدمة أن تفر القائين بها بالتبعية والوعية inferiority إلى جانب الوظائف الفنية والمتخصصة - خصوصا إذا قيست أقدار الوظائف بالمرتبات والدرجات المالية أو الأدبية^(١) - الأمر الذى يخلق الكراهية والنفور، وبالتالي يولد الحساسية والصراع من أجل البقاء وتوكيد الذات - مما هو سر الزوتين والعيوب الأخرى المعروفة بالبروقراطية^(٢) . ولا علاج لذلك إلا بأن تصبح وظائف العمل الكتابى فى ذاتها تخصصا فنيا يعد له الشباب والفتيات إعدادا خاصا فيعتدون به كتخصص ويعملون على اكتساب مهاراته والاعتزاز بقيمته إلى جانب التخصصات الأخرى .

إن تدريباً على أعمال السكرتارية بكل أنواعها قبل إلحاق بوظائف الكادر الكتابى التى تستوعب الآلاف المؤلفة من المتخرجين فى المراحل المتوسطة أمر لابد من التدبير له - ولو تهاضى المتدربون مرتبات الوظيفة كاملة طوال السنة أو أكثر اللازمة للتدريب - حتى تسمى الدولة عملا فنيا يقابل مرتبة الوظيفة ، وحتى يتخصص المتدرب فى أحد فروع العمل الكتابى باعتد الذى يوجب الاعتزاز بالوظيفة، والثبات فيها ، وترقية ملكاته ومهارته فى ممارستها . وبدون هذا - فكأنما الدولة تنفق على الوظائف الكتابية لمرقلة أعمال الأجهزة الفنية والإدارية . ليس أسوأ من إلحاق من قطع دراسته بالتعميم العام وكان أمه الجامعة ، أو التعليم الفنى الصناعى أو الزراعى الذى لم يجد عملا فى مجال تخصصه فالتحق بعمل كتابى - حتى ولو كان جامعيا - ثم تركه بلا تخصص سابق أو تدريب لاحق على

(١) راجع مقالنا بعنوان : « الصراع بين الفنيين والاداريين فى الجهاز الحكومى » ، و « كيف تخلق جو العمل الصحى فى أجهزته الحكومية » - جريدة الأهرام - ٢٥ ، ١٩٦٢/٨/٢٧ .

(٢) انظر كتابنا : سيكولوجية الادارة العامة - مكتبة الأنجلو المصرية بالقاهرة ١٩٦١ ص (٤٦٣) .

التوظيف ليزاول العمل المكتبي - وكأن هذا العمل (فهلة) أو (شطارة) سوف يتعلها بالمران، فتكون النتيجة ألا يعمل شيئاً، ويتردد في عمل أى شئ، ولا يعمل إلا على تدعيم مركزه وإثبات شخصيته، بينما هو لا يقوى على كتابة مذكرة أو صياغة خطاب أو دق صفحة على الآلة، وهو أدنى ما يجب أن يعمله الموظف الكتابي في ثوان. وإن أى مطلع على كفاءة وفاعلية الأجهزة الكتابية الملحقه بجهيزات الدواية والرئاسية العليا التي يختار أفرادها على أساس تخصصهم وإجادتهم فنون السكرتارية ايندرك سر كفاءة هذه الأجهزة في الرد على المكاتبات وإعداد وكتابة ونسخ التقارير والمذكرات وأعمال وبحوث المؤتمرات - في دقة وعناية ونظافة وإخراج ويقظة ومسؤولية واهتمام .. لاشك أنها مطلوبة لكل مستويات الإدارة في كل مكان .

وليس هذا فقط هو ما يلزم مستخدمى الوظائف الكتابية - أى الإعداد والتدريب - فإن قدراً معيناً من الخصائص والسمات الشخصية يجب أن يراعى توافره فيهم عند اختيارهم كاستعداد وموهبة، والمؤلف يذكر من هذه الصفات في الفصل السابع عشر الذى يخصه للحديث عن السمات الشخصية والتدريب : الاستعداد الطيب والثقافة العامة الكافية، والقدرة على التعبير عن النفس بطلاقة، والمبادأة Initiative، والمظهر الحسن المندام، والصحة الجيدة، والاستعداد للعمل المكتبي، والطموح، والرغبة فى الاستزادة من الثقافة، والقدرة على إجابة الأسئلة التى توجه فى دقة وسرعة وإبابة . . . هذا الوعى، والتقدير، والمسؤولية، واللباقة فى التصرف . . . ثم التدريب على أعمال السكرتارية من كتابة واختزال واتصال تليفونى وترحيب بالزوار والمتظرين بالمكتب . الخ. أما الإختبارات النفسية التى تقيس صلاحية الفرد للاشتغال بالوظائف الكتابية فتهدف إلى الكشف عن :

(١) القدرات فى مجال المستوى العقلى العام - أى القدرة على استخدام المفاهيم اللفظية وغير اللفظية، وإدراك معانى الكلمات والرموز، وحل المسائل، وتفهم العلاقات، واتخاذ القرارات السليمة .

(٢) المهارات التربوية الأساسية كالقدرة على الجمع والضرب . واستعمال اللغة استعمالاً صحيحاً .

(٣) الاستعداد الكتابي بالمعنى الخاص - أى القدرة على ملاحظة الألفاظ والأرقام بدقة ، وسرعة ودقة قراءة ما على الورق والاستجابة له بطريقة صحيحة .

(٤) القدرة الحركية - خصوصاً مهارة يديي ومهارة الأصابع .

(٥) الكفاية المهنية بمعنى القدرة على أداء العمل المطلوب نتيجة المراتب . ويقاس هذا بشهادة العمل *trial on the job* ولكنه في الاختبارات التي تجري قبل التعيين يقاس بعينة عمل *Work Sample* تكشف عن مهارة الطالب التي اكتسبها في أحد فنون الأعمال الكتابية الخاصة (١) .

. وإذا كانت اختبارات المستوى العقلي العام التي تكشف عن المبادأة وحدة الذهن واختبارات المهارات الدراسية التحصيلية التي تكشف عن الحد الأدنى من المعلومات العامة اللازمة لتعيين الموظف الكتابي مشتركة في الكثير من اختبارات الوظائف الأخرى ، فإن قياس الاستعداد الأعمال الكتابية يتعمق أساساً سرعة إدراك الموقف والاستجابة له . فالسرعة والدقة في إدراك التفاصيل - إلى جانب حد أدنى من المهارة اليدوية - هي جوهر استعداد الموظف الكتابي مهما تنوعت الأعمال الكتابية التي أثبت تحليل الكثير منها أنه يتطلب وقتاً كبيراً نسبياً ينقضي في عمليات التصنيف ، والفرز . والفحص أو المراجعة ، واللصق أو التدريس ، وفض أو إقفال الرسائل ، وما أشبهها . . . ومهما تختلف نسبة كل نوع من هذه المهام في كل من الأعمال المختلفة أيضاً باختلاف أغراض المنظمات أو اتساعها أو تسمية الموظف الكتابي باسم كاتب سجلات ، أو صادر ، أو مخازن وتوريدات ، أو شئون عاملين ...

وفي رأي أن اشتراط إجادة الموظف الكتابي لاستخدام الآلة الكاتبة في مذكراته ومراسلاته مهما كان نوع أو مستوى العمل الكتابي الذي يقوم به

أمر حيوى يؤدى جملة فوائد بالنسبة له شخصيا . والوظيفة ؛ ولتقدير الجمهور الذى تؤدى له الخدمات ، فالكتابة على الآلة تجعل الموظف الكتابى ذا تخصص فى رصفه إلى جانب التخصصات الفنية العليا التى يعمل فى خدمتها وبهبة الثقة فى نفسه إذ يجد نفسه صاحب فن لاغنى عنه - فن له قيمته العلمية المربحة فى خارج نطاق الوظيفة إذا أراد الاستثناء عنها أو الاستفادة بهذا الفن فى أوقات الفراغ إلى جانبها . وكلنا نلاحظ بالفعل تقدير الرؤساء للموظف الذى يجيد الكتابة على الآلة وتقديره هو لنفسه - من أجل هذا السبب فهو مطلوب فى كل وقت لكتابة الرسائل والمذكرات والتقارير حتى الخاص منها الذى لا يتعلق بالعمل مباشرة .

أما بالنسبة للوظيفة فإن إجادة الموظف الكتابى لأعمال الكتابة على الآلة فى سرعة وسهولة ودون تباطؤ أو كسل مبعثهما الجهد الذى يستتقل اتيقار به نتيجة ضعف القدرة أو المهارة ، هذه الإجادة تيسر إنجاز الأعمال بمعنى خروج القرارات والتقارير والمذكرات فى صورتها النهائية إخراجا ناجزاً مقروءاً وتقليفاً راقياً لا يتبقى بعده غير الإحاطة والتنفيذ . وواضح أن أصعب مرحلة فى اتخاذ القرارات وتبليغها فى مرحلة صياغتها وكتابتها كمذكرة . وفى قدرة الكاتب أن يقرن الصياغة بالكتابة حين يتدرب التدريب الكافى على ذلك بحيث لا يكون قد قرأ رسالة إلا ويده على الآلة تدق الرد عليها . فلا يتأخر عمل ولا تترأك على مكتبه وفى أدراجه ملفات نتيجة عدم إسعاف مهارة الكتابة على الآلة لمذكرة الرد . إذ الفاصل الزمنى الذى يمتد أحيانا لأسابيع وشهور بين تلقى الموضوع وإرسال الرد عليه مبعث قيا ترى القصور العقلى واليدوى عن المبادرة التى تجسم القرار صياغة وكتابة . وفى التدريب على مرونة هذا الإجراء وتبسيطه ما يقضى على التخوف الذى يصيب الموظف من توقع ضرورة إعادة قراءة الموضوع مرات ، ثم التفكير فى طريقة الرد عليه ، وتسويد هذا الرد ، وإعادة مراجعته والشطب والتغيير فى عباراته ، ثم الانتقال لنسخه على الآلة أو إعطائه الكاتب على الآلة

وأخيراً فإنه بالنسبة للجمهور الذى تؤدى له الخدمات من المفيد جداً -

بل من الضروري أن يجيد الموظف الكتابي أعمال الكتابة على الآلة في سر وسهولة - إذ أن جوهر التعامل مع الأجهزة الحكومية الرد العاجل السريع على المكاتبات التي يرسلها أصحاب الشأن - ولو بالرفض أو الإفادة بأن الموضوع محل نظر وأن قراراً سوف يتخذ فيه وإفادة سوف تصل عنه . ومن حق كل متعامل مع الحكومة من الخارج - لا فيما بين مصالحها هي فقط - أن يتلقى خلال أيام قليلة ما يفيد بوصول طلبه والقرار الذي اتخذ أو سوف يتخذ في شأنه . وعجز الموظفين الكتابيين - إلا القليل منهم الذين يكادون يكفون الردود الرسمية على جهات حكومية - عجزهم عن الكتابة هو الذي يحطم نفسية الجمهور بإهمال طلباته وعدم تلقى الرد عليها - مما يدفعه للسعي وراءها والجرى في مختلف جهات سيرها - الأمر الذي يؤدي بدوره إلى تعطيل الموظفين عن عملهم . فلو أنهم أقادوا كل صاحب طلب أو حاجة بنتيجة موضوعه لكان عناء كتابة الرد وإرساله أخف عليهم من عناء التردد على مكاتبهم والسعي إليهم . قد يكون في هذا التردد والسعي إشباع الحاجة في النفس إلى التقدير وإثبات الذات ، ولكن الاعتداد بالتخصص والاعتزاز بالمهارة الذي ينمو حيثئذ هو بديل شعور الموظف بالحاجة إلى السعي إليه شخصياً وهو الطريقة الصحيحة لإشباع هذه الحاجة - إلى جانب تقدير الرؤساء له الذي سوف يزداد نتيجة كفاءته التي تجعلهم يستطيعون الاعتماد عليه ويثقون بتصرفه في الأوراق وقدرته على الإنجاز (١) .

ولست مهارة الكتابة على الآلة هي وحدها ما يجب أن يتزود به الموظف الكتابي فإن طابوراً آخر من المهارات ينبغي إلى جانبها أن يتحقق فيه . والتدريب الكامل لموظفي المكاتب ابتداء من الكاتب العادي حتى السكرتير الخاص ينبغي - كما يقول المؤلف في صدر مقدمته - أن يقوم على دراسة شاملة لكل نواحي أعمال السكرتارية ... من اختزال وكتابة آلة ، وإمساك دفاتر ، ولغة (انجليزية) ، وحسابات وتجارة . إلى جانب شموله للأعمال كلها الشائع

(١) راجع خصوصاً الفصل الثاني من كتابنا : سيكولوجية الادارة العامة - مكتبة الأنجلو المصرية ١٩٦١ م ٦٣ - ١١٦ .

القيام بها من جانب هيئات موظفي السكرتارية كالمحفوظات (أعمال الملفات) Filing وأعمال التليفونات ، والخدمات البريدية ، واستعمال الآلات المكتبية ، والقيود في السجلات recording وتصحيح التجارب (البروفات) في المطبوعات ، ورسم اللوحات البيانية charing ... وهذه الواجبات كلها قليل من كثير ...

أما فصول الكتاب الثانية عشر فترى إلى إفادة دارس أعمال السكرتارية في مجالات : التصرف في البريد . خدمات مكتب البريد ، استخدام التليفون ، الخدمات التلغرافية . وطرق الدفع أو السداد (بطوابع البريد أو أذونات أو حوالاته أو الشيكات على البنك ... إلخ) ، الحفظ والفهرسة ، ثم معينات التذكر المكتبية Office Memory Aids ، وتجهيزات المكتب (بالآلات الكتابية والناسخة والحاسبة والثاقبة ...) ومصادر معلومات المكتب (من دليل تليفونات وبريد وبرق وسكة حديد وطائرات والكتب السنوية وغيرها مما يرشد في سرعة التعرف على الشوارع وعنوانات الأماكن والمحال العامة ...) . والمراسلات (كيف تفتح وكيف تحتم ، وكيف يدبج صلب الموضوع - ثم يكتب بدقة ونظام معين) وطرق إرسال وتلقي الدعوات والموافقة أو الاعتذار ، بعد ذلك يتناول الفصل الحادي عشر طرق كتابة التقارير والمذكرات فالثاني عشر إعداد أجندة (جدول أعمال) الجلسات والاجتماعات ... ونظراً لاحتمال قيام أى موظف كتابي بعملية إعداد كشوف المرتبات فإن الفصل الثالث عشر مخصص لتدريبه على بعض الحسابات خصوصاً في موضوع ضريبة الدخل والتأمينات ، والرابع عشر إمساك الدفاتر ، والخامس عشر يعود إلى أحد فنون المكتب الكتابية لا الحسابة ، وهو تصحيح وإعداد ونسخ المطبوعات والمعينات البصرية البيانية من جداول ورسوم ولوحات (فصل ١٦) - أما الفصل السابع عشر فيستعرض سمات الشخصية الواجب توافرها في الموظف الكتابي وطرق التدريب اللازمة له ، ويحتم الفصل الثامن عشر بعرض حالات ومواقف عتارة من واجبات وظيفة السكرتارية الخاصة على شكل سؤال وجواب كتدريب على مواجهة مختلف مواقف وخدمات هذه الوظيفة .

ولنا إذ نشكر الأستاذ للتأليف فيه حموده ، ما استفاد من لفته ودراساته الإدارية وخبرته العملية في ترجمة هذا الكتاب لمكتبة الثورة الإدارية ترجمة تسهم في معالجة قطاع ضخم من قطاعات الإدارة وجهاز حيوى من أجهزتها . . . لنامل أن نفيد بهذه الترجمة معاهد السكرتارية وجهات تدريب الموظفين الكتابيين بما يرفع من مستوى هذه المهنة إلى الحد الذى يتطلع إليه كل مهتم بها وبرجلها وكفاءتها ؟

كمال دسوقي

مُقَدِّمَةٌ

إن التدريب الكامل لموظفي المكاتب ، من المكاتب العادية إلى السكرتير الخاص ، لابد أن يقوم على أساس دراسة شاملة لكل نواحي أعمال السكرتارية . وهذا الموضوع واسع فعمده يتضمن عدداً من المواضيع أصبحت قواعدها فعلاً في الدراسات التجارية مثل الاختزال والكتابة على الآلة الكتابة وإمساك النفاذ واللقه والحسابات والتجارة .

ويشتمل كذلك على كل الأعمال التي يؤديها موظفو السكرتارية مثل الحفظ وأعمال التليفون وأعمال البريد ، واستخدام مختلف الآلات ، وتسجيل ضريبة الكسب وتصويب البروفات وعمل الخرائط التنظيمية وهذا قليل من كثير عما يقومون به . ولا يمكن للتدريب التجاري أو التدريب على أعمال السكرتارية أن يكون كاملاً بدون برنامج دراسي في أعمال السكرتارية .

ولقد طالما كنت مدركاً للحاجة إلى كتاب يضم مناحي هذا الموضوع كاملة ، وأمل أن يفي هذا الكتاب بهذه الحاجة بشكل يبعث على الرضا .

ولقد قمت بتدريس أعمال السكرتارية نحو ست سنوات للطلاب المتظمين والمسائين (المنتسبين) وهذا الكتاب مجموعة من الحقائق والأفكار هي نتاج إعدادي للحاضرات ومناقشات الدرس . وكثير من المادة المقدمة في هذا الكتاب يرتكز على خبراتي العملية في السكرتارية الخاصة وفي العمل الكتابي .

ولقد قصد بهذا الكتاب في المقام الأول أن يكون مرشداً للطلبة الذين يحضرون لامتحان المرحلة الوسطى بجمعية الفنون الملكية قسم أعمال السكرتارية وموضوعات معينة لامتحان دبلوم غرفة لندن التجارية في السكرتارية الخاصة . وقد ألحقت بالكتاب مناهج الامتحانات ، وأسئلة الامتحانات السابقة بوفرة ، مذيعة لكل فصل لأغراض الدرس والواجبات المنزلية والامتحان .

ولقد قصد بأعمال السكرتارية أيضاً أن يكون مرجعاً لكل موظفي السلك (٢٠ - سكرتارية)

الكتابي وبالأخص الكتبة على الآلة الكاتبة والسكرتيرين الخصوصيين ، والمرجو أن يكون إضافة مفيدة إلى خزانة كتب المكتب .

ودرجائي أن تحفز هم الطلبة - نتيجة قراءتهم هذا الكتاب - لأن يدرسوا كتباً أكثر تخصصاً وأن يصبحوا أكثر شغفاً بمجال ممارسة السكرتارية وتنظيم المكتب ومجال تجهيزات المكتب وطرقه الملائمة التطور .

ولأتى مدين بالفضل الجمعية الملكية للفنون ولغرفة لندن التجارية اسمهما بأن أقسم أسئلة الامتحانات السابقة الخاصة بهما وإلى المتجدين العديدين للالات الخاصة بتجهيزات المكتب لإرشادهم لى .

وأود أن أعبر أيضاً عن تقديرى للعاونة والتشجيع الذين لقيتهما من أصدقائى وزملائى السابقين فى كلية ميد - وورويكشير للدراسات العليا .

وأخيراً ، فأتى مدين بشكرى الخاص إلى زوجتى على الوقت الذى كرسته لكتابة النسخة الخطية على الآلة الكاتبة وكذا إلى السيدة . س . إى . جودفرى (ليسانس آداب) والسيد ل . ت . ترز . لتقديم وعونهم القيم :

مونه هايسوه

البفصل الأول

معالجة البريد

Handling The Post

البريد الوارد

Incoming Mail

إن معالجة البريد الوارد لمكتب ما تستلزم أن تتم بشكل مرتب وبكفاية لكي تجعل المكاتبات الواردة والمادرة جاهزة حالاً للتوزيع . وهذا هو في الغالب العمل الأول الذي يتولاه الموظف الجديد بالمكتب ، ونحن نوصي بالإجراءات التالية :

١ - تفصل المظاريف المغلفة عن المظاريف المفتوحة .

٢ - لا تفتح المظاريف المكتوب عليها خاصه أو سرى، أو شخصي .

٣ - يقوم بعض الموظفين باستخراج محتويات المظاريف المفتوحة - (فواتير ، تقارير ، أو دوريات . . . الخ) بينما يقوم الآخرون بقطع شريط رفيع من طرف كل مطروف .

٤ - تفحص محتويات المظاريف وتدبس المرققات بإرسائل الواردة معها بشكل أنيق .

٥ - تحتم الرسالة الواردة بالحتم ذي التاريخ ، ويراعى علم طمس المطبوعات أو المكاتبات الهامة المكتوبة على الآلة الكاتبة .

ويعتبر الحتم المطاط الدال على الساعة وتاريخ الإستلام كبير النفع .

٦ - لا بد من التوقيع عند حضور ساعي البريد حاملاً البريد المسجل .

ولا بد أن تسجل المكاتبات التي بها تحويلات مالية ، سواء كانت مسجلة

أو غير مسجلة ، في دفتر تحويلات . ويراعى مطابقة التحويلات على القيمة الموضحة على الرسائل ، أو الحسابات المرفقة ، وتكتب القيمة بطريقة الدفع واسم صاحب الحساب بأعلا المستند .

وعلى الكاتب الأول أن يراجع أية مخالفة على الفور . ويرسل دفتر التحويلات إلى رئيس الخزينة لكي يوقع أمام كل رقم بالدفتر .

٧ - والآن تصبح المكاتبات جاهزة للفرد للإدارات والأقسام وبعد أن يقوم الكاتب الأول بمراجعة أكوام المراسلات ، تحمل إلى مكتب رئيس العمل ، والذي يوجد إلى جانبه منصة لكل إدارة .

وتوضع الرسائل الخاصة والشخصية على مكتبه .

٨ - تجرى إعادة مراجعة المظاريف لتأكد من أن شيئاً لم يترك بها ، وتحفظ لبضعة أيام ، حيث أن خاتم البريد أو العنوان الوارد على الرسالة ، كما يحدث من آن لآخر ، يمكن أن يستخدم لرد على أى استفسار وارد بالرسالة .

٩ - يستخدم سجل مراسلات داخلي من حين لحين ، ويورد به تفصيل وجيز المراسلات . ولا يتبع هذا الإجراء ، رغم ذلك ، على مدى واسع في وقتنا الحاضر . فإنها تصبح عملية معقدة ، بالأخص في المكاتب الكبيرة ، وإذا اشتملت الرسالة الواردة على عدد من النقاط التي تتطلب اهتمام عديد من الإدارات ، فإن ترتيباً خاصاً يتخذ بحيث يسمح لكل إدارة لها اتصال بها أن تعالج على الفور الموضوع الخاص بها .

وهناك طرق عديدة يمكن أن يتم بها ذلك ، وهاك ثلاث منها :

١ - ترفق بالرسالة قائمة بالإدارات صاحبة الشأن ، وعند إرسالها إلى المكاتب يقوم رئيس كل قسم بشطب اسم القسم من القائمة بعد اتخاذ الإجراء اللازم .

٢ - تحتفظ الإدارة التي يهمها الجزء الرئيسى من الرسالة بالأصل على أن

تكون مسئلة من توجيه الاستفسارات الأقل قسمة إلى الإدارة الأخرى صاحبة الاختصاص .

٣ - يمكن أن يحصل الكاتب الأول لحجرة البريد على عدة نسخ للرسالة كلها على أن يرسل نسخة إلى كل من الإدارات المختصة .

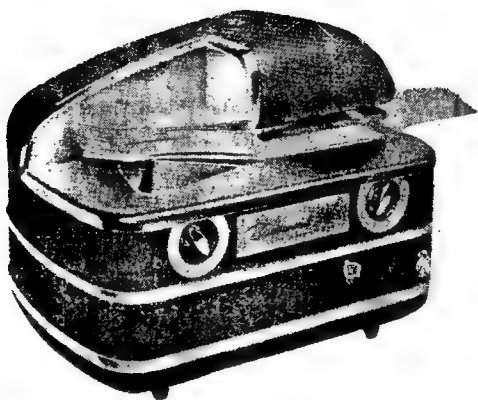
وفي رأى المؤلف أن الطريقة الثالثة أمثلها جميعاً ، ولا بد أن يتذكر السكرتير أنه إذا ضم في رسالة واحدة موضوعات تخص عدة إدارات فإن ذلك أمر غير منظم .

آلات فتح البريد Letter Opening Machines .

تعتبر آلات فتح البريد ذات عون كبير في فتح البريد في أية إدارة بريدية حيث يعالج يومياً من خمسين إلى بضع مئات من المظاريف . وهناك نوعان من آلات فتح البريد ، إحداهما تعمل عن طريق ضغط ذراع وتشبه سكينه قطع الورق ، أما الأخرى فهي أوتوماتيكية وتدار إما باليد أو بالكهرباء .

والنوع الذي يشبه المقصلة لسلحان ، أحدهما مثبت في الآلة والآخر يعتبر جزءاً متحركاً إذ يدار بواسطة ضغط الذراع وعندما يتقابل السلحان ، يزال شريط رفيع من طرف المظروف ، وبالتقريب $\frac{1}{4}$ من البوصة . وتدخل المظاريف منفردة إلى الآلة ، فيضغط الذراع ويفصل الطرف الأعلى للمظروف ، ويستخرج المظروف من الآلة لاستخراج محتوياته .

أما عن طريق النوع الأوتوماتيكي فإن المظاريف توضع في الآلة (انظر شكل ١) وتجمع بواسطة حزام يسمح لمظروف واحد فقط في كل مرة بالمرور خلال الجزء القاطع ويقطع شريط رفيع من المظروف ، حيث يطرح جانباً ويلقى به في صندوق . ويمكن تقوية حجم المظروف إلى سمك يقارب ربع بوصة .



(شكل ١ - آلة فتح البريد - النوع الأومانيكي)

البريد الصادر

Outgoing Mail

تراعى العناية فى طى الرسائل والمرقات بشكل مرتب ، ويجب أن لا يطوى أى مستند بأكثر مما يناسب مطروفه . وإذا أرسلت دوريات مطبوعة أو منسوخة فى مظارييف مفتوحة ، حتى يقدر لها رسم أقل ، فيجب أن تثنى أطراف المظروف بشكل مرتب داخله . وإنه يساعد مكتب البريد أن يكون كل من الاسم والعنوان على سطر منفصل فوق المظروف وأن الطريقة الحديثة هى استخدام الحروف المنفصلة الكبيرة ، بكتابة الاسم والعنوان مبتدئاً من نفس نقطة البداية وعلى مدى مسافة واحدة للآلة الكاتبة .

وإن إطلاق الاسم والعنوان بنظام على المظروف لا يساعد موظفى البريد . وإنه لمن المنفعة استخدام الطريقة المشرشرة بمسافة سطرين بمعنى أن كل سطر يبدأ بخمس مسافات إلى اليمين بالنسبة للسطر الأعلى فى المظاريف الكبيرة .

ولمسايرة لوائح مصلحة البريد . لا بد من وضع العنوان موازياً للجانب الطويل للغلاف على أن يترك فوقه فراغ للطوايح .

كتابة المظاريف على الآلة الكاتبة Typing of Envelopes

- (١) يكتب الاسم وسط المظروف .
- (٢) يجب أن يبدأ كل جزء من العنوان على سطر منفصل .
- (٣) لا بد أن يكتب اسم البلد بحروف كبيرة .
- (٤) يتعين استخدام العنوان البريدى الصحيح . وإذا ما كان هناك شك فى ذلك . يذكر رقم التليفون .
- (٥) تكتب عبارات ، شخصى ، أمر ، مستعجل ، أو ، هام ، على مدى مسافتين فوق العنوان .

(٦) إذا ما كانت الرسالة موجهة إلى شركة تستخدم كلمة « السادة » ،
إلا إذا كان اسم الشركة مسبقاً بكلمة « ال » ، أو بلفظ « فتلا » :

السادة جونسون وبراون .

السادة ريتشاردسون وشركاه .

شركة طباعة الفن الراقى .

سير آلان جوز وأعماله .

ويجب ألا تذكر كلمة « السادة » قبل اسم شركة محدودة الأسهم ، مثل :
مصانع لاكستون للطباعة ليمتد .

سير أيرك بتيان وأعماله ليمتد — محدودة الأسهم .

وإذا ما اشتمل اسم الشركة محدودة الأسهم على أسماء أفراد فلا حاجة لاستخدام
اللقب المهذب « السادة » .

فالشركة المحدودة الأسهم هي متضامنة بمعنى أنها شخص قانونى فى الاسم
وتضمن المسكبات على الشركة وليس الأفراد الوارد ذكرهم .

(٧) « السيد » أو « المحترم » يمكن استخدامها فى مخاطبة شخص ، وعلى كاتبة
الآلة الكتابة أن تتبعها بما يفضله رئيس العمل . وإذا استخدمت كلمة « المحترم »
فلا يجب إيراد أى لقب آخر مثل « دكتور » ، « سير » ، « الرائد » أو « السيد »
وتكتب « المحترم » فور الاسم مثل :

السيد ا. و. نيو

ب. ف. افروز المحترم . بكالوريوس علوم

الرائد م. وود .

(٨) إذا استخدمت الاختصارات « الكبير » أو « الصغير » لابد من
كتابتها بعد الاسم مباشرة وقبل « المحترم » والمؤجلات والألقاب .. الخ .

يتر منشنون . الابن ، المحترم ،

ج . مولون . الكبير ، المحترم ،

(٩) لا تستخدم الدرجات العليا في المراسلات الخاصة ، ويستثنى من ذلك درجة دكتور . ولا يأتي اختصار دكتور ، في العنوان إنما تتبع الدرجة الاسم مثل :

نورمان باركن المحترم . (دكتور) .

(١٠) يكون الخطاب لسيدة متزوجة على المظروف بالإسم الشخصي (زوجها مسز بارى كوتز .

(١١) يكون الخطاب للأرملة باسمها هي :

مسز ديروثي نورتون .

(١٢) ويمكن مخاطبة سيدتين غير متزوجتين ، الأنسات ،

الآنسات ج ، م تومسون .

Addressing Machines الآلات المضمونة

تستخدم هذه في كتابة عناوين المظاريف للدوريات والقوائم المهمة ، والتقارير والرسائل الدورية . وهي تساعد في كتابة المعلومات على المظاريف وغيرها بدقة متناهية ، وأسرع كثيراً جداً من كتابتها باليد أو على الآلة الكاتبة .

وسوف ترد تفصيلات أكثر لأنواعها المختلفة في الفصل الثامن المعنون « تجهيزات المكتب » ، ولابد من مراعاة أن يكون العنوان الموجود بالرسالة مطابقاً لتلك التي على المظروف . وإذا وجدت عارضة تعاد الرسالة والمظروف إلى كاتب الآلة الكاتبة لتثبت ثم إعادة كتابتها .

المرفقات Enclosures

تراجع هذه بواسطة كاتب الشطب بعناية . ويمكن الإشارة إلى المرفقات وهي المستندات المرفقة بالرسالة بالإشارة :

(أ) « enc » مكتوبة على الآلة بأسفل الرسالة .

(ب) تكتب على الآلة العلامة (/) في الهامش أمام البطر الذي به ما يشير إلى المستند المرفق :

(ج) تثبت بطاقة بالرسالة ، حيث تكون من عدة نسخ ومرفقة — بحيث تثبت إحدى النسخ بالمرفق والأخرى بالرسالة . ومن المهم أن تكون الرسائل مستوفاة لرسوم البريد ، فإذا لم تكن مستوفاة ، فإن ضعف القيمة الناقصة يحصل عند التسليم . ومن الضروري وجود ميزان يعتمد عليه في حجرة البريد .

آلات وضع الطوابع : Stamp Affixing Machines

هناك نوعان : موديل صغير وموديل أكبر منه .

والموديل الكبير يأخذ عدداً من الطوابع ذات قيمة مختلفة . ويقوم مكتب البريد بإحضار الطوابع في أفرخ تحسوى أربعاً وثمانين طابعاً . وفي النوع الصغير توضع مجموعة من الطوابع في الآلة ، وباستعمال الطوابع ، يسجل المجموع على عداد صغير ، ولوضع الطابع على المطروف توضع الآلة على المكان المطلوب ، وتسحب اليد إلى أسفل بقوة . فيل الطابع أوماتيكياً ويلتصق .

أما الآلات الكبيرة فإنها تأخذ سبعة صفوف لأنواع مختلفة من الطوابع . وكل صف متصل بعدد مسجل مستقل ، ولا تنتج هذه الآلات الآن وأن كان بعضها ما زال مستعملاً ، وتعتبر آلات وضع الطوابع مناسبة كذلك لحتم الإيصالات والبريد الخاص برئيس العمل الذي يفضل أن يستعمل طوابع بريدية : « لاصقة » .

الآلات خاتمة الطوابع : Franking Machines

باستخدام الآلات خاتمة الطوابع يستغنى عن الطوابع اللاصقة ، وتطبع

الفئات المطلوبة على المظاريف - ويدفع مبلغ مقدماً في مكتب البريد وفي كل مرة تطبع الآلة الفئة فإن عدد هذه الوحدات من أجور البريد يسجل على عداد بالآلة ويمكن حساب المبلغ عن طريق طرح عدد الوحدات المستخمة ، والتي يبينها العداد ، من عدد الوحدات المشتراة .

ويمكن ختم كل أنواع البريد بما في ذلك البريد الداخلي العادي والبطاقات البريدية والخطابات المسجلة والبرقيات والطرود والخطابات الخارجية .

ولتشغيل الآلة يضبط ذراع أو أكرة عند القيمة البريدية المطلوبة وعندما تمرر المظاريف خلال الآلة فإن خاتماً يطبع مينا التاريخ والمنطقة البريدية والقيمة . ويمكن كذلك طبع الشعار الإعلاني أو اسم المستخدم للآلة وعنوانه على الرزمة في نفس الوقت .

وإذا كانت الرزمة مميكة بحيث لا تمرر خلال الآلة ، فإنه لابد من استخدام شريط من بطاقة مصممة . ويمكن إدخال بطاقات مصممة خلال الآلة لاستقبال الختم المطبوع والملتصق بالرزمة . وبعض الآلات بها طريقة خاصة للبطاقات تقطع وتغذي وتسلم البطاقات الختومة جاهزة لوضع الطوابع على الطرود أو الرزم كبيرة الحجم .

وتعتمد كمية الطوابع التي يمكن طباعها على حجم الآلة .

ويجب ترتيب المراسلات الختومة بواسطة الآلة بحيث تكون الأسماء والعناوين متقابلة في نفس الاتجاه . ثم تربط بعناية وتسلم في مكتب بريد خاص وبعد انتهاء العمل يومياً ، سواء استخدمت الآلة خاتمة الطوابع أم لم تستخدم . فإن تظهير لابد من مراقبته ليمن قراءة العداد . وإذا حفظت خطابات محتومة لإرسالها في يوم آخر فإن التفاصيل لابد من تسجيلها على التظهير . وعلى كاتب البريد أن يغير التاريخ على الماكينة وأن يقوم بتنظيف حرف الطباعة وأن يتأكد من أن كمية الصبغة اخراج كافية . ويمكن استرداد قيمة المظاريف الختومة خطأ من مكتب البريد . ولا بد من حفظ هذه المظاريف وتقديمها على قترات إلى مكتب البريد الذي يقوم بإعداد حوالة بريدية بالقيمة ناقصة ٥ ٪ منها .

ملاحظات	الطوايح المستخدمة	الاسم والبلد	الطوايح المستقراء
	بنس شلن ٣	أول سبتمبر ١٩	بنس شلن ٣
		رصيد منقول (قديم)	١ ١ ٩
		قندية مقبوضة	١ - -
	٣ - -	جرين جلاسجو	
	٤٥٥ - -	لينز	
	٣ - -	هويل ، وولفن منشتر	
	٦ - -	شامبيون روتش	
	٣ - -	برستون بلاكيول	
طرد	٩ - ١	شيلتون يرمينجهم	
	٣ - -	هوج لندن	
نشرة دورية	٤ - ٢	الجمعية الخيرية	
مسجل	٢ - ١	جلودز ورويك	
	٧٢٥٥	بمجموع اليوم	
	١ ١٤ ٦ $\frac{1}{4}$	رصيد قبله	
	٩ ١ ٢	٢ سبتمبر ١٩	٩ ١ ٢
		رصيد منقول	١ ١٤ ٦٥٥

(شكل ٢ - دفتر البريد)

دقر البريد : Postage Book

بعد ختم الرسائل فإن تفاصيل عن الرسائل تخرج في دقر بريد خاص يفيد باعتباره :

(أ) شيكا بعدد الطوابع المستخدمة .

(ب) سجلا لرسائل التي تم إرسالها .

وعلى كاتب البريد أن يسجل في دقر البريد كل صباح موازنة مينا الفرق بين كمية الطوابع المشتراة وكمية المستعملة . ولابد أن يتوافق عدد الطوابع المتبقية مع الموازنة الواردة بالدقر . (ويوضح شكل ٢ صفحة نموذجية من دقر بريد بسيط) .

تنظيم المستندات : Collation of Documents

إن عملية تصنيف المستندات وتنظيمها وشبكها موكولة غالباً بالكاتب العاديين في حجرة البريد . فإذا ما كتبت على الآلة الكاتبة مستندات ، تتطلب أن تشبك ، فإنه يجب ترك هوامش أعرض في الجانب من الورقة الذي سيثبت فيه المشابك . وإذا كتب على الورقة في كلا الوجهين ، فإن الأرقام الفردية للصفحات تتطلب هامشاً أعرض على الجانب الأيسر ، والأرقام الزوجية للصفحات هامشاً أعرض على الجانب الأيمن . وذلك يمنحنا تغطية المواد التي كتبت على الآلة بالجزء المثبت بالمشابك . وثمة طرق عديدة لتنظيم وشبك المستندات نشرح هنا اثنتين منها . فإذا أريد ، مثلاً ، شبك مائة صفحة لمستند ذي عشر صفحات ، فإن النسخ الخاصة بكل صفحة من المستند تستف في أكوام أنيقة على المنضدة ، على أن تشمل الأكوام على صفحات من ١ إلى ١٠ على التوالي ويسمح ، بهوية ، الأكوام حتى يمر الهواء بين الأفرخ ويسهل التجميع . ويقوم الكاتب ، مرتدياً واقياً للأصابع ، بالتحرك إلى جانب المنضدة ويجمع فرخاً من الورق من كل كومة ويناول المستند المبتدئ من صفحة ١ في القمة وصفحة ١٠ بأسفل إلى

موظف آخر ، الذى يستف الأوراق سوية حتى يجعل حوافها متساوية تماماً ثم يثبت بعد ذلك مشبكاً من السلك فى الركن الأيسر من المستند .

والطريقة الثانية لتنظيم المستندات والى يوصى بها خبراء نواصة الوقت والحركة هى كما يلى — ترتب الصفحات على منضدة بهذه الكيفية . -



وتجميع الصفحات من على المنضدة بكلتا اليدين بحيث يجمع اليد اليمنى الصفحة رقم ١ ، واليد اليسرى الصفحة ٩ وهكذا بالنظام الموضح عالىه حتى ينتهى جمع صفحة من كل كومة . وهذه الطريقة تقل الحركة وتكون كلتا اليدين مشغولتين تماماً . وآلة الشبك تستخدم فى تثبيت مشابك من السلك فى صفحات المستندات . وهذه المشابك تخرج فى كيات من خمسين إلى مائة ، وهى تعرم فى الآلة بواسطة كليب لولبي . ويدخل المستند المطلوب غرزه فى آلة الشبك وتضغط الكرة إلى أسفل بأثر حاد سريع . وبهذا الأثر الحاد يمكن تجنب ازدحام عدة مشابك سواها فى الآلة : ولا بد أن تستخدم آلة الشبك حتى تكون ناعمة وسهلة التشغيل . ولقد أُنشئت اختبارات الوقت والحركة أنه لىك يثبت أوراق بالدبابيس أو الكليوبات فإن ذلك يستغرق ٧ ثوان ، بينما يستغرق ثلاث ثوان بواسطة آلة الشبك .

تجهيزات التنظيم : Collation Equipment

يمكن الاستغناء عن المكان الذى تشغله عادة منضدة التنظيم لنشر الأوراق المستفة عليها باستخدام آلة الشبك ، وتشغل معظم هذه الآلات كهربائياً وتدار كذلك بالقدم . فتوضع أكوام (رزم) الورق فى أرفق خاصة وتسحب الورقة العلوية من كل ردف أو توماتيكياً لتجمع باليد . وإن الترتيب المحكم للأرشف يوفر كثيراً من التعب عند البحث عن أوراق من أكوام متشرة على منضدة . وكذلك

يمكن الحصول على آلات للتنظيم تخرج الأوراق من أقسام متفرقة إلى حزام دائري لتجميع اليدوي النهائي . وهذا الطراز من الآلة يمكن أحد العمال من أن ينظم ألف مجموعة من الأوراق في مدى ساعة .

تجهيزات إدخال البريد وإرساله : Inserting and Mailing Equipment

لقد تمت ميكنة عدد من عمليات إرسال البريد . وتقوم الآلة المعروفة باسم آلة إدخال البريد وإرساله ، بتصنيف حوالى ثمان مرفقات وقطع حاشية المطرور وإدخال المرفقات إلى داخل المطرور وتندية الحاشية ولصق المطرور وطبع علامة بريدية على المطرور وعد المطارييف وتسييفها . ويقال إن هذه الآلة تخرج من أربعة آلاف إلى ستة آلاف مطرور كبير في الساعة . وتعالج الآلة إلى جانب الرسائل والبطاقات والدوريات ، الصور وبطاقات السيلولويد وعينات ورق الحائط والكبسولات وغيرها من العينات التجارية ٩

أمثلة

١ - ضع قواعد بسيطة لموظف جديد وكل إليه ، تحت إشرافك ، اجتهال وتوزيع البريد الوارد ، بما في ذلك الطرود البريدية المسجلة .
(جمعية الفنون الملكية / قسم أعمال السكرتارية)

٢ - رتب بياناً بتعليقاتك لترشد مساعدك في فرض وتوزيع البريد الوارد خلال غيابك بالاجازة .
(جمعية الفنون الملكية)

٣ - ماهى مقترحاتك بالنسبة للتجهيزات اللازمة لغرفة البريد التي تعالج البريد الوارد والصادر .
(جمعية الفنون الملكية)

٤ - أكتب مسودة تقرير مرفوع إلى صاحب العمل (رئيسك) مقترحاً الخطوات التي يمكن اتخاذها لمعالجة الحجم المتزايد البريد الوارد والصادر . وهذا البريد يقوم بمعالجته حالياً موظف واحد يمسك دفتر البريد والطوابع .
(جمعية الفنون الملكية)

٥ - صف الطرائق المناسبة لفرز وتنظيم وشبك مئات الصفحات لمستند ذي عشر صفحات قت بنسخه .
(جمعية الفنون الملكية)

٦ - قت بنسخ مائة نسخة من مستند ذي ثلاثين صفحة ، وعليك أن تنظم الصفحات بمعاونة أحد المساعدين حتى يمكن توزيعها : صف الطريقة التي تنبها في ذلك والتجهيزات التي تجدها نافعة .

٧ - (أ) أى الطرائق تعتبرها أكثر فعالية في معالجة البريد الوارد لشركة والبالغ عدده حوالى ثلاثمائة رسالة يومياً .

(ب) اتصل برئيسك أن موظفاً موكل به بمعالجة البريد الصادر يشكو من اضطرابه البقاء لوقت متأخر في المساء حتى ينهى إعداداً من رسائل تأتي في آخر دقيقة . وطلب إليك رئيسك أن تتحرى الأمر ثم تعد مسوده بالتوصيات للقضاء على المشكلة . (دبلوم السكرتارية الخاصة . غرفة لندن التجارية)

٨ - من البيانات الآتية رتب دفتر البريد عن ٢١ مارس وقم بموازنته في نهاية اليوم :

بنس	شان	م		
٩	١	٢	رصيد منقول (قديم)	
-	-	١	تقديمية مقبوضة	
٣	-	-	طوابع مستخدمة من أجل ويليز:	لندن
٣	-	-	كلارايت بروس	كرو
٣	١	-	وندميل وشركاه دودز	كوفتري (مسجل)
٢	-	-	فروست	اكسفورد
١	٢	-	كادمور	ليدز (طرد)
٣	-	-	باربر	لندن
٣	-	-	الينجورث	برمنجهام
٤٥	-	-	شركة أدوات القوى المتحدة	كوفتري
٣	-	-	ترنر	رجي
٣	-	-	بنغولد	ورويك
٦	-	-	دافرن	برمنجهام
٦	-	-	ويلكنز	برمنجهام
٣	-	-	كلارك	لندن

الفصل الثاني

خدمات هيئة البريد

Services of the Post Office

أن كل من يهمهم إنجاز البريد لابد أن يكونوا واقفين على الخدمات الكثيرة التي تقدمها هيئة البريد ، وفيما يلي موجز للتفاصيل الأساسية . ويمكن أن نجد فئات البريد المقررة الحالية وكذا الخدمات التي تقدمها هيئة البريد في دليل هيئة البريد ، والذي لابد من أن يرجع إليه كاتب البريد في حالة الشك .

يمكن الرجوع إلى دليل هيئة البريد ، لمعرفة فئاتها البريدية المقررة	}	الخطابات العادية البطاقات البريدية الطرود
--	---	---

المطبوعات : Printed Papers

تتضمن المطبوعات ، التي ترسل بغثة أقل ، الكتب والمطبوعات المكتوبة أو المطبوعة أو المنسوخة على الآلة الكاتبة والتي ليست على شكل خطاب ، والرسوم والصور والخرائط والمستندات التجارية الخاصة . (كالأشعارات وقوائم الأسعار والمقاييس والفواتير والإيصالات والتقارير ..) وكذا الدوريات .

وهي غاضة للفحص في مكتب البريد ولابد من إرسالها بدون غلاف أو بخلاف مفتوح أو بخلاف يمكن قصه بسهولة لأغراض الفحص دون كسر أى ختم أو تمزيق أية أوراق أو فصل أى سطح ملاصق أو تقطيع أى خيط .

الدوريات : Circulars

تنطبق فئة البريد الخاصة بالمطبوعات على الدوريات . ولابد أن تحتوى هذه

الدوريات على مطبوعات سواء كانت مطبوعة أو منسوخة أو من صور مكتوبة على الآلة الكاتبة ولا يكتب باليد إلا الآتي :

- (١) أسماء وعناوين وصفة الشركاء .
- (٢) تواريخ وساعات وبيانات عن الوقت :
- (٣) أوصاف البضاعة والمبالغ النقدية .
- (٤) حال الرسالة وكيفية تسمية البضاعة أو النفود .
- (٥) شروط عقد الصفقة .
- (٦) الفهرس والأرقام التي يرجع إليها والرسائل .
- (٧) تصويب الأخطاء المطبوعة .
- (٨) مكان وطبيعة وأهداف الاجتماعات أو الاتفاقات .

(٩) التحيات وعبارات الترحيب التقليدية بحيث لا تزيد على خمس كلمات أو حروف مثل « أطيب التحيات » ، « أرق التحيات » ، أو أية تحيات لا تحمل معلومات خاصة ولا بد أن تثنى أضراف المظاريف دون أن تحتم . ويستحسن أن تربط الدوريات في رزم كل منها خمسون ، بحيث تكون عناوينها جميعاً متعاقبة في اتجاه واحد ولا يقبل مكتب البريد دوريات تتطاب وضع الطوابع بعد الساعة الرابعة مساء .

الصحف : Newspapers

الصحف المقيمة باتحاد الصحافة العام ترسل بغثة أرخص ، أما الصحف غير المقيمة ، فترسل بالغثة المقررة لمطبوعات .

العينات : Samples

أن رسوم العينات هي نفس رسوم المطبوعات والحد الأقصى للوزن المسموح به هو ثمان أوقيات . واستعمال العينة البريدية محدود بالعينات التجارية الحقيقية بدون القيمة التجارية .

ويجب ألا يحتوي الطرد على رسالة وإنما يمكن إرفاق مستند مسموح به حسب فئة المطبوعات، مثل نموذج طلب بضاعة . وترقى الأصناف في أغلفة غير مثقبة الأطراف أو في مظاريف غير مثقبة .

خدمة الردود التجارية Business Reply Service

هذا النظام للخدمة يعين الشخص أو الشركة على أن تتلقى بطاقات أو رسائل من عملاء دون دفع أجر الطوايع سلفاً . ويدفع أجر البريد بواسطة المرسل إليه وهو نفس عن كل من الأشياء المرسلة . ولا بد من الحصول على ترخيص من مكتب البريد للاستفادة من هذه الخدمة .

البفع عند التسليم : Cash on Delivery

أن القيمة (أو ما يسمى بالرسم التجارى) والتي يحدها المرسل التحصيل عند استلام طرد مسجل أو غير مسجل أو خطاب منجل أو مطبوعات أو صحيفة يمكن ، بشروط عامة ، أن تحصل بواسطة مكتب البريد ويعاد إرسالها إلى المرسل عن طريق حوالة خاصة . وهذه الخدمة ممكنة أيضاً ، مع تحفظات معينة ، بالنسبة للرسائل المرسلة بالسكة الحديد .

الرسائل المستعجلة Express Letters

إذا كانت الرسالة مستعجلة فإنه يمكن إرسالها ، بالأكسبريس ، برسوم إضافية . ولا بد من أن يسلم المظروف على الكاونتر (المنضدة) بمكتب البريد . مشتملاً به بطاقة حمراء خاصة بالمستعجل . وتمنح الرسالة أولوية وتسلم من مكتب البريد لدى المرسل إليه إلى المرسل إليه عن طريق رسول مخصوص . والخدمة ، بالأكسبريس خلال الرحلة كلها ، "Express all the Way" ، ممكنة على أن يدفع بنفس واحد رسماً عن كل ميل .

المستعجل بالسكة الحديد Railex

أى مكتب بريد يكون له الحق في التسليم بطريق الأكسبريس يقبل الطرود

غير المسجلة ويقوم بإرسالها إلى محطة السكة الحديد المناسبة حيث تقوم بإرسالها إلى أية محطة أخرى عن طريق أول قطار . ويقوم الخصوص باستقبال القطار حيث يقوم بتسليم الطرد إلى عنوانه ، شريطة أن يصل أثناء قيام الخصوص بالعمل . ويتعين على مكتب البريد المرسل الكتابة تفصيلا وإرسال برقية خالصة الرد طالبا من المكتب المرسل إليه أن يرتب مقابلة القطار بالذي يحدد ميعاد وصوله بالضبط .

خطابات السكة الحديد Railway Letters

ترسل هذه الخطابات عن طريق أول قطار من محطة السكة الحديد التي سلت فيها ، ثم ...

١ - تنقل إلى أقرب صندوق خطابات بمكتب البريد أو

٢ - تترك في محطة الوصول حين طلبها . وربما قام المرسل بترتيب قيام مندوب لمقابلة القطار في محطة الوصول ليسلم الخطاب .

طرود السكة الحديد Railway Parcels

يمكن أن تسلط طرود السكة الحديد إلى أى مكتب تسليم أكبر من إرسالها عن طريق مندوب لمكتب البريد إلى محطة السكة الحديد لنقلها عن طريق القطار . ويتم المرسل بترتيب قيام مخصص من مكتب البريد المرور على محطة الوصول لجمع الطرود وتسليمها لعنوانها وربما تترك في محطة الوصول .

الرسائل الجوية Airway Letters

تنقل الخطابات الجوية على بعض الخطوط الجوية عن طريق أول خط مباشر من نهاية الخط أو المدينة النهائية الهيئة حيث سلت ثم تترك في المطار أو في المدينة النهائية حين طلبها أو تنقل إلى البريد العادي بواسطة الهيئة . والحد الأقصى للوزن رطل واحد . وهذه الخدمة غير ممكنة بالنسبة لجمهورية أيرلندا أو أى بلد عبر البحار .

البريد عبر البحار : Overseas Post

يأتي الحديث عن البريد عبر البحار في الفقرات التالية .

البريد الأرضي : Surface Mail

١ - يرسل البريد العادي والبريد المرسل إلى أوروبا أو تومانياً بطريق الجو أو البر أيهما أسرع .

٢ - البطاقات البريدية .

٣ - المطبوعات .

٤ - الأوراق التجارية - وهذه تشمل كل الأوراق والمستندات المكتوبة أو المرسومة كلها أو بعضها ولا تحمل صفة المراسلة الشخصية الجارية .

٥ - المجلات .

٦ - العينات ، ونعني بها العينات التجارية أو النماذج التجارية غير ذات القيمة التجارية .

٧ - الطرود الصغيرة - وهذه الخدمة تقوم على نقل البضاعة ، سواء كانت مستحقة الرسوم أم لا ، بنفس شروط المطبوعات . وتمتد لبلاد معينة فقط .

٨ - الطرود .

البريد الجوي : Air Mail

١ - الرسائل المرسلة عن طريق الجو (إلى أماكن خارج أوروبا) . لا بد أن يكون مثبتاً بها بطاقة عليها «بريد جوي» وتكون الغنائم البريدية المقررة لها أعلى .

٢ - يمكن إرسال الرسائل الجوية إلى أي عنوان في العالم نظير ستة بنسات . ويجب أن لا تحوي مرققات وأن تكتب أماً على الخطاب الجوي المدموغ الذي يمكن الحصول عليه من مكاتب البريد ، أو على نماذج صنعت بشكل مخصوص .

وتكون خالصة الآخر أما عن طريق الطابع البريدي ذي الست بنسات أو عن طريق الختم المطبوع .

٣ — البريد الجوي من الدرجة الثانية يستخدم المطبوعات عن طريق الجو إلى بلاد خارج أوروبا - وتجهز الطرود تماماً مثل المطبوعات ، بمعنى أنها تشتمل فقط على مطبوعات أو صور مستخرجة ، ولاداعي لثنى أطراف المظاريف .

ويثبت على المظروف قصاصة مكتوب عليها « بريد جوى » ، ويكتب بأحلا المظروف بخط واضح عبارة « بريد جوى درجة ثانية » . وتحصل الفئات البريدية أقل بكثير .

٤ — الصحف .

٥ — الطرود الصغيرة .

٦ — الطرود .

٧ — الأوراق التجارية .

٨ — المينات .

نشرة البريد الجوى : Air Mail Leaflet

أن كل البيانات عن الخدمات التي يقدمها البريد الجوى واردة في نشرة البريد الجوى والتي يمكن الحصول عليها لدى أى مكتب بريد : ولابد أن يكون لدى كل وكيل مكتب بريد على أنزراً مستديماً لطلب طبعات جديدة يقدمها البريد بلا أية رسوم .

التسجيلات الصوتية : Sound Recordings

الطرود المحتوية على رسالات صوتيه (في صورة اتصالات لفظية شخصية) مسجلة على اسطوانات ، أو شريط أو سلك والمرسلة خارج البلاد ، مستحقة لفئات الرسوم البريدية المقررة للخطاب ، وخاضعة للشروط العامة التي تنطبق

على الرسالة البريئة. ولا بد أن يحتوى هذه التسجيلات أغلفة واقية قوية .

إقرارات الرسوم الجمركية : Customs Declarations

جميع الطرود المرسلة إلى أما كن خارج البلاد معرضة لأن تفتح الفحص في البلد الذي تصل إليه ، وتخضع محتوياتها الرسوم الجمركية ولتقتضيات هذا البلد . وطبقا لذلك فإن المرسل مطالب بأن يعطى إقراراً دقيقاً عن طبيعته وقيمة المحتويات . ويمكن الحصول على نماذج إقرارات الرسوم الجمركية سلفاً لهذا الغرض من أى مكتب بريد يقبل طروداً لأرسلها للخارج . ويمكن ملء النماذج بالحبر أو بالآلة الكاتبة . وإذا لم توحف المحتويات وصفا كاملا ، أو بحسب قيمتها ، فإن الطرد يكون معرضاً للحجز ولتوقيع العقوبات .

وهناك نوعان من نماذج إقرارات الرسوم الجمركية مستعملان أحدهما لاصق لتثبيته على الطرد والآخر لا يلاصق وقد يطلب منه صورتان . وتطلب مذكرة إرسال مع النماذج التي لا تلتصق .

الرسائل ذات البطاقات الخضراء : Green Label Letters

حسب لوائح الاتحاد العالمى للبريد فإن الاشياء الخاضعة للرسوم الجمركية يمكن أن ترسل في طرود خالصة الأجرة حسب الفئة البريدية المقررة للرسالة للقول التي وافقت على قبولها . ولا بد من تثبيت بطاقة رسوم جمركية خضراء ، والتي يمكن الحصول عليها في أى مكتب بريد ، على الجانب من الطرد المخصص للعنوان . وهذه الرسائل معروفة باسم " الرسائل ذات البطاقات الخضراء " . ولقد اشير إلى البند المشتركة في هذا النظام في " دليل هيئة البريد " . ويرفق بالطرد العدد المطلوب من إقرارات الرسوم الجمركية التي لا تلتصق ، إذا كانت لوائح البلاد المرسل إليها تتطلب ذلك ، أو إذا ارتأى المرسل ذلك ، أما مثبته بشكل مضمون إلى الطرد بواسطة دويازة مبروطة بشكل متقاطع ، أو تدخل بالطرد .

كوبونات تخليص الرد : Reply Coupons

تتمكن كوبونات الرد ، التي يمكن الحصول عليها في مكاتب البريد الكبيرة نسبياً ، من أن يخلص أى فرد يرسل رسالة إلى أى مكان خارج البلاد على الرد بمعنى أن يرفق المرسل كوبون رد ، والذي يمكن استبداله بطابع بريدي بمكاتب البريد في الخارج بدلاً من أن يرفق مطروفاً معنوفاً خالصاً .

شهادة البريد . Certificate of Posting

إذا ما طلب إثبات أن أى خطاب غير مسجل أو أى طرد بريدي قد أرسل إلى شخص معين ، فلا بد من تقديمه إلى مكتب البريد حيث تطلب شهادة بريرية ويدفع الرسم وقدره بنس واحد في صورة طابع بريد يثبت على الشهادة بواسطة المرسل ويمكن الحصول على شهادة واحدة لجملة طرود بريرية من نفس النوع إذا قدمت معها قائمة بالأسماء والعناوين .

ولابد من أن يفهم جيداً أن الطرود التي تصدر لها هذه الشهادات لا :
وأنها سوف تعامل كما لو كانت أرسلت عن طريق صندوق البريد ، وأنه في حالة الضياع أو التلف أو التأخير ، فإن الشهادات لا تمنح أى حق في التعويض وأنها لا تقدم أى إثبات لطبيعة المحتويات .

الطرود المفتوح . Trap Packets

الطرود المفتوح هو ذلك الذي له فتحة كبيرة تسمح بإدخال رسائل أو بطاقات بريرية . ولتجنب ذلك يستعمل مطروف لا يزيد عن ثلاثة بوصات ونصف في الارتفاع ذو طرف مثني للداخل على طول حافة الخطاب لا يزيد على ستة بوصات في العرض وإذا زاد المطروف عن ثلاثة بوصات ونصف في الارتفاع فلا يجب أن تزيد الفتحة عن أربع بوصات ونصف في العرض . وإذا كان من الضروري استخدام مطروف أكبر ، فإن على المرسلين أن يستخدموا مطروفاً ذا طرف خاص يمكن أحكامه بحيث يتجنب ترك فتحة كبيرة ، أو أن يثبت الطرد بدوابة شرط أن يكون من السهل فكها .

Redirection of Postal Packets إعادة توجيه الطرود البريدية

يمكن إعادة إرسال الرسائل المسجلة والبطاقات البريدية وللمطبوعات والعيّنات والصحف بلا أى رسوم إضافية عن طريق البريد ، بشرط ألا يفتح الطرد أو يعاد إرساله بعد يوم على الأكثر من تسلمه : وإذا استخدمت بطاقة ملصقة لبيان العنوان الجديد ، فإن اسم المرسل إليه الأصلي يجب ألا يطمس ، وألا فإن الطرد يكون عرضة لرسوم أزيد باعتباره لم يخلص عليه .

ويمكن إعادة توجيه الطرود بلا رسوم إذا كان العنوان الذى ستوجه إليه فى نفس منطقة التسليم بالمدينة التى بها العنوان الأصلي ، والا فإن الطرود المعاد توجيهها تكون معرضة لأجر بريد اضافى بنفس فئة خالص الرد .

إعادة توجيه البريد عن طريق هيئة البريد :

Redirection of Mail by the Post Office

إذا ما انتقل شخص أو إدارة تجارية من عنوان إلى عنوان آخر ، تولى مكتب البريد إعادة توجيه الرسائل بلا رسوم فى مدى ثلاثة أشهر بعد النقل . ويملاً نموذج معنون « طلب إعادة توجيه طرود بريدية » ويرسل الى مكتب البريد المحلى الذى يخدم العنوان القديم . وإذا كانت خدمة إعادة توجيه البريد مازالت مطلوبة فى نهاية مدة الثلاثة أشهر فإن رسوماً أخرى قيمتها خمس شلنات تحصل لكى تغطى اثنا عشر شهراً أخرى . وهذه الرسوم بالنسبة لاسم واحد فقط .

Private Boxes : الصناديق الخاصة :

يمكن تأجير صندوق خاص فى أى مكتب تسليم عادى لاستقبال الطرود البريدية حيث « يتم السؤال عنها » . ماعدا أيام العطلات بواسطة المستأجر أو وكيله كبديل لعملية التسليم بواسطة ساعى البريد فى مكان العنوان . وهذه الخدمة تجعل من الممكن الحصول على الرسالة فى وقت مبكر .

التسجيل : Registration

أنظر الفصل الخامس « طرق الدفع » .

الأذون البريدية : Postal Orders

وأنظر الفصل الخامس « طرق الدفع » .

الحوالات البريدية Money Orders

أنظر الفصل الخامس « طرق الدفع » .

التليفون Telephone

أنظر الفصل الثالث « استخدام التليفون » .

البرقيات Telegrams

أنظر الفصل الرابع « الخدمات التلغرافية » ، Telegraphic Services

التليكس : Telex

أنظر الفصل الرابع « الخدمات التلغرافية » ، Telegraphic Services

وتشمل الخدمات الأخرى التي تقدمها هيئة البريد على إصدار تراخيص استقبال الإذاعة وتراخيص الكلاب والألعاب والبنادق وضرائب التمتع وشهادات الإدخار القومية وطوابعها والاقساط المالية وإدخار البريد وطوابع التأمين القومي ودفع مختلف المعاشات .

(نوردها فئات أجور البريد في الجمهورية العربية المتحدة)

البريد				
النوع	الوزن	ج.ع.م	الخارج	ملاحظات
الخطاب العادي	كل ٣٠ ج	١٠ م		• واتحاد البريد العربي • واتحاد البريد الأفريقي
الخطاب العادي	٢٠ ج الوزن الأول		٤٥ م	يضاف ٢٥ م عن كل ٢٠ جرام أخرى .
تذكرة بريد		٦ م	٢٥ م	
جرائد، مطبوعات دورية	النسخة	١ م	٥ م	عن كل ٥٠ ج .
مطبوعات غير دورية، عينات، أوراق أشغال	كل ٥٠ ج	٤ م	٢٠ م	من الوزن الأول، ١٠ م عن كل ٥٠ ج أخرى بعد أدنى ٤٥ م لأوراق الأشغال والعينات .
الرجيل		٢٥ م	٤٥ م	علاوة على الرسم العادي .
رسم الاستعجل		٣٠ م	٧٠ م	
علم الوصول		٢٠ م	٤٥ م	وقت التصدير، ٧٠ م بعد ذلك
الحوالات	للجنيه	ج.ع.م ١٠ م	للسودان ١٢ م	أقل رسم ٣٠ م + الدفعة
الحوالات التلغرافية		١٠ م	١٢ م	يزاد رسم التلغراف
الطرود بالكيلو	إلى ١ كج	٦٥ م	١٧٠ م	يزاد ٤٠ مليا رسم تسليم
(يزيد ٣ مليات دفعة عن كل طرد)	إلى ٣ كج	٨٥ م	٢٦٠ م	بمحل الإقامة
	إلى ٥ كج	١٠٥ م	٣٤٠ م	
	إلى ١٠ كج	٢٠٥ م	٧٠٠ م	

• صندوق توفير البريد : يقبل الودائع من ١٠ قروش إلى ٣٠٠٠ جنيه ،
يعطى فائدة ٣ ٪ سنوياً ، الودائع وقوائدها مضمونة من الحكومة ، لا يجوز
الحجز عليها . ويجوز سحب الودائع كلها أو بعضها كما تشاء . مكاتبه في جميع أنحاء
الجمهورية ، ويعطى الدفع بالمانح .

أَسْئَلَةٌ

١ - (أ) ما هي الفئات البريدية المقررة على النوديلات وما هي الترتيبات اللازمة لإرسال النوديلات بالبريد جلة ؟

(ب) كيف يمكن الحصول على شهادة بريد ، ؟ وهل تعطى مثل هذه الشهادة حاملها الحق في التعويض في حالة ضياع طرد بريدي أخلت في مقابله شهادة ؟ (جمعية الفنون الملكية / قسم أعمال السكرتارية)

٢ - تتلقى شركتك استفسارات من عملاء فيما وراء البحار . ما هي أنواع الخدمات البريدية في متناول يدك لإرسال الرسائل عبر البحار وكذا المطبوعات والعينات ؟ (جمعية الفنون الملكية)

٣ - (أ) ما هو :

١ - البريد الجوي من الدرجة الثانية ؟

٢ - برقية وأثناء ليلة البارحة ؟

(ب) ماذا تعني هيئة البريد « بالطرد المفتوح » ؟

(جمعية الفنون الملكية)

٤ - كيف يمكنك أن -

(أ) ترسل أشياء مستوقة البريد بواسطة الرسالة البريدية .

(ب) تجري مكالة تليفونية مع عابرة محيطات ،

(ج) تحصل حوالة مالية تليفونية ؟ (جمعية الفنون الملكية)

٥ - سافر رئيسك السيد X بقطار العاشرة صباحاً إلى مؤتمر يبعد مائة ميل . ويبدأ المؤتمر في الخامسة من مساء نفس اليوم . وفي خلال فترة الصباح

وجدت أنه قد ترك أوراقاً هامة سوف يرغب في استخدامها في المؤتمر .
فإذا تفعل ؟ (جمعية الفنون الملكية)

٦ - (١) وضع اللوائح البريدية فيما يختص بإعادة توجيه الرسائل والطرود
بواسطة الجمهور . وهل الطرود المعاد توجيهها خاضعة لرسوم بريدية إضافية ؟

(ب) إذا كانت شركتك تتقبل إلى مكان جديد فإلى الترتيبات التي تتم
مع هيئة البريد لإعادة توجيه الرسائل والطرود ؟ وهل تدفع رسوم عن هذه
الخدمات ؟ (جمعية الفنون الملكية)

٧ - (١) أى جزء من العنوان الموجود على المظروف ينبغي كتابته
على الآلة الكاتبة بالحروف الكبيرة ؟ ولماذا ؟

(ب) يمكن الحصول على معلومات من دليل هيئة البريد بشأن خدمة الردود
التجارية : ما هي ؟

(ج) ما هو البريد الجوي من الدرجة الثانية ؟ (جمعية الفنون الملكية)

٨ - (١) كيف تقوم بترتيب الدفع مقدماً عن رد لرسالة أرسلت
للخارج ؟

(ب) ما مزاي استئجار صندوق خاص ؟

الفصل الثالث

استخدام التليفون

Using the Telephone

يحكم المتحدث على عاملة التليفون باعتبار كونها مثلة للمنشأة التي تقوم بتوظيفها ، وإذا لم يتلق المستفسر تحية واضحة مهذبة فانه يميل إلى أن يكون فكرة سيئة عن المنشأة ككل . وعلى عاملة التليفون أن تكون ودودة ، مرحة ، مهذبة ، حسيبة ، حسنة التقدير .

ولا بد من معالجة الموضوعات التي تسمع بالتليفون بنفس السرية التامة التي تعالج بها السكرتيرة محتويات أية مراسلات . وفوق كل شيء فلا بد أن يكون للسكرتيرة صوت حسن . وعليها أن تتعرف على كل من يستعمل التليفون في المنشأة بالنظر والأسم والصوت . ومن المرغوب فيه المام بأعمال المنشأة ودراسة بالدور الذي يعبه كل مدير وكل قسم وكل إدارة في المنشأة .

حينئذ تكون عاملة التليفون فادرة على معالجة المكالمات بكفاءة وتقوم بتوصيل المتحدثين فوراً بالأقسام الصحيحة .

ولا بد للسكرتيرة الخاصة المشغولة عن معالجة المكالمات التليفونية الخاصة برئيسها أن تحوز على صفات عاملة التليفون الممتازة . وعندما تقوم عاملة التليفون بأرد على مكالمة واردة ، فإن عليها أن تذكر اسم المؤسسة ، فثلاً ، « براون وشركاه » .

وتحية مثل « صباح الخير ، براون وشركاه » يكون لها وقع سار . وإذا أستقبلت مكالمة داخلية ، فإن على الذي يقوم بأرد أن يذكر اسمه ووظيفته ، إذا لزم الأمر ، مثل ، « مس براون ، سكرتيرة مدير الإنتاج » .

ولا ينبغي أن تقول ، هالوا ، فإن ذلك يضيع الوقت ولا يساعد المتحدث .

ومن المرغوب فيه صوت رخميم متوسط ، ويجب التأكيد على كل الحروف الساكنة . وعلى الذين يستخدمون التليفون أن يوجروا بقدر الإمكان . وإذا لم تتم المكالمة ، فإن سماعة التليفون يعاد وضعها في مكانها وسوف يقدم الشخص الذى أجرى المحادثة بالاتصال حالما كان ذلك ممكناً .

وإذا كان لابد من تحويل مكالمة من توصيلة إلى أخرى ، فإن طلب المتحدث لابد أن ينقل إلى التوصيلة الأخرى حتى لا يكون فى حاجة إلى أن يكرر رسالته .

والحصافة مطلوبة لتجنب إدخال مكالمات غير مرغوب فيها إلى كبار مديري المنشأة . والسكرتير الخاص مسئول عن حماية رئيسه من المكالمات غير الضرورية التى تضيع وقته .

وواجبه أن يتعرف على المتحدثين الذين يجب رئيسه أن يتحدث معهم ، وأن يعرف كيف يعامل الآخرين بلباقة . وعاملة التليفون مسئولة عن توصيل كل متحدث بالشخص المختص بموضوعه . وإذا رغب أحدكم فى التحدث إلى مدير غائب عن مكتبه فلا يجب تركه منتظراً وإنما يسأل ما إذا كان يريد أن —

(أ) يتحدث إلى شخص ما غيره .

(ب) أن يطلبه المدير فيما بعد .

(ج) أو أن يتصل فيما بعد أو .

(د) أن يترك رسالة .

وأياً كان الرد ، فلا بد من تدوين اسم المتحدث وعنوانه ورقم تليفونه . ولا ينبغي أن تترك المكالمات والرسائل وديعة للذاكرة وحدها ، والتي لا يمكن الاعتماد عليها ، ولتأكد من أن الرسالة قد دونت عند تلقها ، فمن الضرورى وجود نوتة وقلم رصاص إلى جوار التليفون .

صفحة من دفتر إشارات

جون براون وشركاه ليمتد

رقم : ٤٢

مكالة تليفونية لشخص غير موجود في الوقت الحالي

سبباً

الوقت ١١/١٥

١٩

التاريخ أول سبتمبر

مكالة تليفونية السيد ج . جا كسون

اسم المرسل وعنوانه ورقم تليفونه :

السيد ب . و . فيليبس

مثل المبيعات لشركة سيكستون للالات الناصفة ليمتد ١٤ هاي
ستريت . انكستون . ت ٤٣٩ انكستون .

تفاصيل الرسالة الواردة : يود السيد فيليبس أن يعرف ما إذا كان
من الممكن عرض آلة النسخ الجديدة يوم الاثنين القادم الموافق
٨ سبتمبر ١٩ ، هل تسكرم بالتخاطب معه حالما كان ذلك ممكناً ؟

توقيع الشخص الذي تلقى المكالة : ت . بيرد

(شكل ٢ صفحة من دفتر إشارات)

ويجب ملاحظة النقاط الهامة التالية :-

- ١ - تاريخ ووقت المكالة .
- ٢ - اسم الشخص الذي كانت المكالة له .
- ٣ - اسم المتحدث و عنوانه ورقم تليفونه .
- ٤ - تفاصيل دقيقة عن الرسالة المتلقاه .

وينبغي أن تكتب الورقة الخاصة بتلقى الرسائل على الآلة أو أن تكتب بالحبر .

و بمجرد أن تسجل الرسالة فيجب أن توضع على مكتب المدير حتى يمكنه ان يراها حال عودته .

وعندما تتلقى عاملة التليفون مكالة خطأ فيجب أن تذكر أن هذا التطفل غير مقصود وأن من المرجح أن يكون ذلك مسيئاً الضيق بالنسبة للمتحدث تماماً كما هو بالنسبة لها . ومن جانبها فلا داعي للاعتذار ، أما إذا قدم اعتذار بواسطة المتحدث ، فإن عليها أن تقبله في أدب .

وإذا وصلت عاملة التليفون نفسها برقم خطأ ، فعليها تقديم الاعتذار ، ربما كانت غلطتها هي وربما كانت غلطة عاملة التحويل ، ولكنها ليست بالتأ كيد غلطة الشخص المطلوب .

الأرقام التليفونية . Telephone Numbers

على عاملة التليفون أن تحتفظ بقائمة كاملة وحديثة لأرقام التوصيلات مع أسماء القسم أو المدير الذي يستخدم التوصيلة . وواجبها أن تستظهر هذه التفاصيل حالما كان ذلك ممكناً ، وينبغي أن توضع القائمة بحيث يمكن أن تراها أثناء جلوسها إلى لوحة السويتش .

ويمكن استخدام أحد أنظمة قصاصات الفهرسة الممتازة لهذا الغرض .
والتفاصيل الواردة في باب الحفظ والفهرسة . يستخدم الفهرس الذي تقدمه
مصلحة التليفونات ويمكن شراؤه من أى وكيل تليفونات .

لوحة السويتش : Switchboard

(لوحة المفاتيح)

تستخدم لوحة السويتش في المكاتب الكبيرة حيث توجد توصيلات متعددة
وحيث تتلقى المكالمات الواردة وتحول إلى المديرين المختلفين أو إلى الإدارات
بواسطة تنسيق مفاتيح التحويل والإشارات . ويستحسن أن يكون السكرتيرة
الخاصة لوحة سويتش صغيرة في مكتبها لكي تتلقى مكالمات رئيسها وتعالجها طبقاً
لرغبات رئيسها .

المكالمات الشخصية : Personal Calls

إذا ما طلب أحد المديرين مكالمه مع شخص معين في منشأة أخرى ، فإن
واجب عاملة التليفون أن تطلب هذا الشخص . وينبغي أن لا يوصل المدير به إلا
بعد أن يكون الشخص المطلوب على التليفون . وتحتسب المكالمه مكالمه شخصية
بدفع رسم بسيط زيادة .

وتعين المكالمه الشخصية المتحدث على أن - -

١ - يذكر اسم الشخص الذي يود التحدث إليه ، وأسماء من يحلون محله
ويقبلهم هو بديلاً ، وأرقام التليفون حيث يمكن أن يعثر عليهم كلهم
أو أيأ منهم :

٢ - أن يحدد الشخص الذي يود التحدث إليه بأن يذكر الرمز الذي يمكن
الرجوع إليه ، أو القب أو رقم التوصيلة مثل : -

(أ) الرقم الذي يمكن الرجوع إليه : EXP / ٧٢٣ / ٤ .

(ب) إدارة التصدير .

(ج) كبير خبراء التخطيط .

(د) توصيلة ٤٤٢ .

٣ - يرتب الكلام فقط إذا كان شخصان محددان موجودان في رقم واحد معين .

٤ - يرتب لشخص غير موجود إلى جوار التليفون بأن يستحضر إلى تليفون جلده ، يعطيه ورقه .

وبالإضافة إلى رقم تليفونه ، يمكن أن يسمح المتحدث بإعطاء اسمه أو رقم توصيلته الخاصة إلى الرقم المطلوب .

وإذا لم تتم المكالمة في الحال تقوم عاملة التليفون بترك رسالة على الجانب الآخر من الخط طالبة أن يقوم الشخص المطلوب بالاتصال حالما كان ذلك ممكناً ويحدد المتحدث أو الشخص المطلوب ، بالتعاقب ، الوقت الذي يمكن فيه بذل محاولات أخرى للاتصال بالشخص المطلوب أو أن يذكر رقماً آخر يمكن العثور عليه فيه .

وتلغى المكالمات الشخصية ، إذا لم تتم فيما قبل ذلك ، بعد أربع وعشرين ساعة من حجرتها ، وتُدفع رسوم إضافية على هذه الخدمة تعرف باسم الرسوم الشخصية ولا تغير مهما كانت المسافة أو مدة المكالمة .

وهذه الأجرة واجبة الدفع حالما سمع استفسار على الناحية الأخرى للرقم الذي ذكره المتحدث سواء تمت المكالمة أو لم تتم ، وتُدفع أجرة واحدة فقط بصرف النظر عن عدد المحاولات التي بذلت لإتمام المكالمة .

وتوقيت المكالمة لا يبدأ إلا إذا تم الاتصال بالشخص المطلوب أو شخص

بديل له يوافق عليه إذا ما قرر المتحدث أن يتحدث إلى شخص آخر في الرقم المطلوب .

فإذا لم يمكن الوصول إلى الشخص المطلوب أو بديله الذي يوافق عليه ، تكون الأجرة الشخصية فقط واجبة الدفع .

المكالمات الخارجية الخاصة Private External Calls

غير مسموح باستخدام الخط الخاص بالعمل لمكالمات شخصية ، إلا في حالات الاستعمال الخاصة . ويجب أن تكون القواعد التي تحكم هذا الأمر معروفة لكل الموظفين ، ويجب أن تتبع بشكل حاسم .

ويوضح (شكل ٤) مجموعة من القواعد للاستخدام الجيد للتليفون لإرشاد عاملات التليفون المستجبات أو السكرتيرة العاديين .

قواعد الاستخدام الجيد للتليفون

RULES FOR THE EFFICIENT USE THE TELEPHONE

١ - رد على التليفون فوراً ، معلناً اسم الشركة والادارة أو الإدارة .

٢ - كن مهذباً ، ودوداً وذاعون لكل المتحدثين .

٣ - تحدث في وضوح وإثارة متعاشياً تعبيرات التليفون الخارجة مثل « هالو » ، « اسمع » ، « مضبوط » ، « وهو كذلك » ، إلخ . . .

٤ - إذا كان الشخص المطلوب غير موجود ، إسأل المتحدث ما إذا كان يرغب في ترك رسالة ، أو أن يطلب مرة أخرى ، أو أن يتصل فيما بعد أو أن يتحدث إلى شخص آخر .

وتأكد من أن اسمه ورقم تليفونه وكل التفاصيل المأثلة قد دونت بعناية ودقة .

٥ - لا تردد مواضيع سمعت على التليفون .

٦ - إذا حدث تأخير قبل توصيل متحدث ، ابلغه بالإجراء الذي تقوم بإتخاذ .

٧ - إذا وجهت مكالمه خطأ ، فاعتذر وأعد التوجيه فوراً .

٨ - تجنب إجراء المكالمات الخاصة ما لم تكن ذات صفة مستعجلة .

(شكل ٤ قواعد الاستخدام الجيد للتليفون)

مكالمات الترنك : Trunk Calls

مكالمة الترنك وسيلة باعطة من وسائل الاتصال ولا تجرى عادة إذا أمكن أن تنى الرسالة بالفرص بنفس الكفاية .
ولاجراء مكالمات ترنك يطلب من العاملة ، مكالمات ترنك ، أو تعطى الرقم المناسب .

وإذا ما قالت العاملة أن المكالمات لا يمكن إجراؤها فوراً ، فيجب على السكرتيرة أن تبقى قريباً من التليفون حتى تتلقى المكالمات . وإذا ما كان لابد أن تغادر المكتب فينبغى أن تطلب من العاملة إلغاء المكالمات ، أو أن تحيل مهمة إنجاز الموضوع إلى مساعدة لها .

المكالمات المحددة الوقت : Fixed Time Calls

يمكن أن يدفع أجر مكالمات ترنك مقدماً ليتم إجراؤها في أو حوالى وقت معين إذا كانت الخطوط تحت التصرف ويدفع أجر إضافى بسيط . ويمكن أن يدفع أجر المكالمات المحددة الوقت ، إما كمكالمة منفردة أو كمكالمة يومية لحد أدنى خمسة أيام متتالية .

المكالمات مع عابرة محيطات : Ocean Liner Calls

إذا كان على السكرتيرة أن تجرى مكالمات تليفونية مع عابرة محيطات ، فإنه ينبغى أن تطلب من عاملة التليفون إعطاءها ، مكالمات دوائية ، وسوف تبلغها عاملة التليفون عن الوقت الذى تستغرقه فى الاتصال بالسفينة وسوف تقيد مكالماتها وتعاود الاتصال بها بمجرد أن يتم الاتصال بالسفينة ، والمكالمات الدولية لديها القدرة على تحديد مواقع معظم السفن الكبرى فى البحر .

المكالمات عبر البحار : Overseas Telephone Calls

(أوروبا)

إن مشتركى التليفون بمدينة لندن ، الذين لهم تليفونات ذات أقراص

بالحروف والأرقام ينبغي أن يدبروا القصر على Con^(١) لكي يحصلوا على مكاملة عبر القارة ، ثم يطون تفاصيل كاملة إلى عاملة التليفون . وينبغي على المشتركين في لندن في الأنواع الأخرى من التليفونات أن يطلبوا من عاملة التليفون المحلية

(خدمة عبر البحار) أو البلد المطلوب .

أما المشتركين خارج لندن فينبغي أن يحصلوا على الترنك بالطريقة العادية وأن يطلبوا خدمة « عبر القارة » أو القطر المطلوب .

وتقدم الإستعلامات عن خدمات التليفون مع الأقطار بلا رسوم فيما عدا الحصول عليها عن طريق مكاملة عبر القارة .

وإذا كانت المكاملة ضرورية فإن المتحدث يدفع الرسم المعادل لمحادثة تستمر دقيقة بين المكاملة المحلية للمتحدث وبين المدينة المطلوبة .

القطار خارج أوروبا : Countries outside Europe

والمتشركون في لندن الذين لديهم تليفونات ذات أقراص عليها الحروف والأرقام ، عليهم أن يطلبوا « Con » « دولي » ، حتى يحصلوا على المكاملة الدولية ثم بعد ذلك يطون تفاصيل كاملة العاملة . والمتشركون في لندن في الأنواع الأخرى من التليفون عليهم أن يطلبوا من عاملة التليفون المحلية ، وخدمة دولية ، أو القطر الذي يريدونه .

وينبغي أن يحصل المتشركون خارج لندن على ترنك بالطريقة العادية ثم يطلبون خدمة دولية أو القطر الذي يريدونه .

ويمكن حجز المكاملة عبر البحار قبل يومين من تاريخ طلبها . وعليه فإن مكاملة مطلوبة في يوم الجمعة يمكن أن تحجز في يوم الأربعاء السابق له أو بعده . ومكاملة مطلوبة في يوم الإثنين أو الثلاثاء يمكن أن تحجز في يوم الجمعة السابق لها

والرسوم والتفاصيل الكاملة لخدمات التليفون عبر البحار واردة في دليل
هيئة البريد .

استخدامات متنوعة للتليفون : Miscellaneous Telephone Services

تقدم هيئة البريد خدمات تليفونية إضافية أخرى تشمل على استعلامات
التليفونات والتوقيت ومكالمات الانذار والتنبيه بالطقس وتقارير النشاط الخاص
مثل نتائج مباريات الكريكت .

هناك ثلاثة أنواع رئيسية للتليفونات :

(أ) نوع بلا قرص .

(ب) نوع بقرص له حروف وأرقام .

(ج) نوع بقرص له أرقام فقط .

نظام التليفون بلا قرص : No Dial System

بالنسبة لهذا النوع من التليفون فإن على عاملة التليفون أن ترفع السماعة
وتتظر أن يجيب عليها عاملة التحويل التي تقوم بتحويل الخط لحظة تفرغها
وتطلب الرقم المطلوب . وعند إعطاء رقم تليفونها فلا بد أن تذكر أولاً التحويله
ثم الرقم . وذكر البلد الذي فيه التحويل ضرورى في حالات يحتمل فيها حدوث
ايس ، عندما تكون هناك تحويلتان بنفس الاسم . ولا بد أن تفصت العاملة
بدقة للرقم عندما يعاد قوله بواسطة عاملة التحويل وإن تصوبه إذا لزم
الامر ذلك .

وينبغى اتباع القواعد الآتية المتفق عليها لاعطاء أرقام التليفون :

١ - قسم الرقم إلى مجموعات ثنائية ، على أن تجعل فاصلا من الصمت بين كل

مجموعة ، فمثلا :

Coventry 495567 تكون كالآتي :

كوفتري ٤٩٥٢٩٧

كوفتري (قرة صحت) أربعة تسعة (قرة صحت) خمسة اثنين (قرة صحت) ستة سبعة .

٢ - إذا ما جاء رقان متشابهان على كل من بداية وبنيابة قرة الصمت فلا بد من فصل الأرقام مثلاً :

٤٩٩٢ : تكون

أربعة تسعة (قرة صحت) تسعة اثنين .

٣ - إذا ما تكرر وجود رقين متشابهين في مجموعة أرقام ، فإنه يمكن استخدام كلمة مكرر ، ولا حاجة إلى نطق الحروف بشكل منفصل ، مثلاً

٢٦٤٤ تكون كالآتي :

إثنان ستة (قرة صحت) أربعة مزدوجة .

٤ - إذا ما انتهى الرقم بصفرين ، تستخدم كلمة مائة ، مثل

٢٠٠ : مائتان .

٥ - إذا ما انتهى الرقم بثلاثة أصفار ، تستخدم كلمة ألف ، مثل

٣٠٠٠ : ثلاثة آلاف

قرص بأرقام فقط : Dial with Figures only

بهذا النوع فإن يتعين على العاملة أن تدبر القرص بالرقم الكامل للكلمة

لكلمة عليية ، والحرف ٠٥ . أو ٥١ ،

لأية كلمة أخرى أو خدمة :

قرص بحروف وأرقام : Dial with Letters and Figures

ينبغي على العاملة التي تستخدم تليفوناً ذا أرقام وحروف أن تزول أولاً

الحروف التي تمثل المكالمات ثم بعد ذلك رقم المكالمات والحروف الرمزية للكلمات المحلية وإرادة في دليل التليفون أو الارشادات .

الحروف الابدجية التليفونية : Telephone Alphabet

إذا ما كان من اللازم التأكد أو التحقق من حرف أو كلمة فيمكن استخدام الشفرة الابدجية كالآتي :

أ	أندرو
ب	بنجامين
ت	تومي
ج	جورج
د	دافيد
هـ	روبرت
و	شارلي
ز	فردريك
ح	لوس
ط	ماري
ق	نيلي
ك	هاري
ل	وليم

أُسْئَلَة

- ١ - ما هي المؤملات التي تتطلبها في المتقدمين لوظيفة عامل تليفون ؟
- ٢ - ما هي - في نظرك - المؤملات اللازمة لمعالجة إستفسارات التليفون على درجة كبيرة من الكفاية ؟
- ٣ - يود رئيسك أن يتحدث شخصياً مع السيد ت . بركز ، مدير المبيعات بشركة برايت المتحدة للمعادن . وضع تسهيلات هيئة البريد التي يمكن استخدامها لكي تباعدك على اتمام هذه المسألة ؟
- ٤ - صف الأنواع المختلفة لتليفونات حالياً ؟
- ٥ - ضع مجموعة من القواعد للاستخدام الكفء لتليفون لكي ترشد الكتبة العاديين الذين التحقوا مؤخراً مستخدمين بـمكتبك .
- ٦ - بم ترد على عادية تليفونية واردة عندما ترفع سماعة التليفون ؟
- وإذا اراد المتحدث على الطرف الآخر أن يترك رسالة لشخص غير موجود فاذا تفعل ؟ ما هي المسألة الشخصية وكيف تحس يومك إلى جوار التليفون ؟
(الجمعية الملكية للفنون)
- ٧ - تلقيت مكالمة تليفونية من السيد ج . ت . هيلري يطلب أن يتحدث إلى مديرك العام السيد و . ريدنج ، فاهو الإجراء الذي تتخذه إذا لم يكن في الامكان الاتصال بالسيد ريدنج لكي يتلقى المسألة ؟
- ٨ - اتصل السيد ج . ك بـكرنج تليفونيا طالباً التحدث إلى السيد ا . براون وأوضح أنت له أن السيد براون مشغول في الاجتماع ، ثم يستقر رأى السيد بـكرنج على أن يترك رسالة له . وعليك أن تعد صفحة من دفتر إشارات وأن تضمنها النقاط الاساسية التالية : -

أن البطاقة الخضراء الخاصة (رقم الاحاله ١٤٩٢) التي قتم بطلبها منذ
أسبوعين لم تعد تصنع بواسطة جون هوايت وانجمله ، ويبدو أنهم توقفوا عن
تصنيعها بسبب هبوط معدل الطلب عليها . فهل ترغبون في أن أقوم بطلب نوع
آخر من البطاقات ، أم تفضلون أن أحاول الحصول على النوع ٤٩٢ من منتج
آخر ؟ الرجا ابلاغى تليفونيا بتعلياتكم اليوم .

ج . ل بكرنج

الفصل الرابع

الخدمات التلغرافية

Telegraphic Services

البرقيات : Telegrams

إن الخدمة التلغرافية لهيئة البريد تساعد على إرسال الرسائل بسرعة بكفاوة إلى كل أنحاء البلاد . وعند صياغة برقية مختصرة لإرسالها بالتلغراف فإنه يجب حذف كل الكلمات والعبارات عديدة الأهمية ، والتي يمكن أن تستبقى عادة في الرسائل التجارية . ومن المهم أن نقول أكثر ما يمكن قوله في أقل الكلمات ، لأن أجرة البرقية تحسب على أساس عدد الكلمات المستخدمة .

صياغة البرقيات : Preparing Telegrams

تراعى النقاط الآتية عند صياغة البرقيات —

- ١ - ينبغي ألا تختصر الرسالة إلى درجة تجعلها غامضة .
- ٢ - ينبغي ألا تحذف الكلمات الضرورية في اسم وعنوان المرسل إليه ، حيث أن ذلك قد يؤدي إلى التأخير في التسليم . وينبغي أن يستخدم العنوان التلغرافي متى كان معروفاً .
- ٣ - تستبدل العبارات بكلمات مفردة كلما كان ذلك ممكناً فثلاً : -

إلى جوار كذا = قرب

في الوقت الحاضر = مؤقلاً .

قدراً كبيراً من = كثيراً .

- ٤ - ينبغي أن تختار الكلمات الأساسية وترتب بحيث أنه بأقل الكلمات تكون واضحة وموصلة للرسالة الصحيحة .

٥ - تكتب الأرقام الهامة بالحروف .

٦ - يراعى الابتعاد عن الكلمات المضغومة حيث أنها تؤدي إلى الخطأ .

ويجب أن تكتب البرقيات التي تقدم لمكتب البريد بالجبر على النموذج الخاص الموجود .

وإذا ما كتبت الرسالة على الآلة الكاتبة فيمكن الاحتفاظ بصورة كربونية للحفظ ، ويكون احتمال عدم قراءتها صحيحة كذلك ضئيل .

وتراعى النقاط التالية عند كتابة البرقيات على الآلة الكاتبة :

١ - تكتب الكلمات بأحرف كبيرة منفصلة على أن تترك ثلاث أو أربع مسافات بين كل كلمة والأخرى .

٢ - تنسخ الصورة الكربونية أما على فرخ ورق عادة أو على نموذج برقية .

٣ - يمكن تعزيز البرقية ، إذا أمكن ، عن طريق رسالة ترسل في نفس اليوم الذي أرسلت فيه البرقية .

٤ - إذا ما استخدم العنوان التلغرافي في البرقية فإنه ينبغي أن تكتب الكاتبة على الآلة اسم المرسل إليه بالكامل وعنوانه على الصورة الكربونية ، ليمكن الاستدلال عليه عند الحفظ .

٥ - ينبغي أن يكون بالمكتب حسيطة طيبة من نماذج البرقيات تحت التصرف .

(٧) الأرقام تحتسب على أساس كل خمسة أرقام كلمة .

(٨) الترتيب العددي st (بدلا من الأول) ، nd

(بدلا من الثاني) ، th يحتسب حرفان .

مثال : 3 rd (الثالث) تعتبر كلمة .

الاجرة الحالية للبرقيات العادية :

Current Charges for Ordinary Telegrams

ثلاث شلنات عن كل اثنا عشرة كلمة أو أقل .

٣ بنسات عن كل كلمة إضافية

برقيات التحية : Greeting Telegrams

برقيات التحية مناسبة لرسائل التحية والتهنئة وما إلى ذلك . وهي تسلم مكتوبة على نماذج مزرخصة خاصة داخل مظروف تحيات خاص . ويضاف مبلغ شلن وستة بنسات على البرقيات التي تسلم في أيام الآحاد وأعياد الميلاد وزيادة على الاجرة العادية .

العنوان التلغرافي : Telegraphic Address

يستخدم العنوان التلغرافي بواسطة معظم المؤسسات . ويتكون العنوان عامة من كلمتين - الاسم واسم المدينة التي يسلم فيها .

مثال : Jackson Coventry

وجاكسون ، كوفتري ،

ابلاغ البرقيات بالتليفون : Telephoning Telegrams

يمكن ابلاغ البرقية بالتليفون في أية ساعة من ساعات الليل أو النهار وتسجل التفاصيل بنفس الطريقة كما لو كانت البرقية أرسلت مباشرة من مكتب البريد . وبالرغم من أن البرقية أبلغت بالتليفون ، فلا بد حتى في هذه الحالة من سجل دائم للحفظ .

(٥٠ - سكرتارية)

وينبغي على حامله التليفون أن يطلب « برقيات » ، « Telegrams » ، أو شفرة الحروف والأرقام المناسبة .

وينبغي أن تحلى على حامله التليفون بمكتب البريد رقم تليفونها والرسالة : ويجب أن تحلى بوضوح ، كل كلمتين أو ثلاثة مرة واحدة . وعندما تعيد حامله التليفون بمكتب البريد قراءة الرسالة . فلا بد من أن تراجع بعناية مع صورة البرقية التي أملت .

ويدون تاريخ وساعة إبلاغ البرقية بالتليفون بالضبط .

البرقيات الليلية : Overnight Telegrams

تقبل البرقيات الليلية فيما بين الساعة الثامنة مساء وبين منتصف الليل يومياً لكي تسلم في اليوم التالي في الدورة البريدية الأولى (فيما عدا أيام الاحاد والعطلات العامة حيث لا يكون هناك توزيع) .

البرقيات المتعددة العناوين : Multiple Address Telegrams

يمكن أن ترسل البرقيات متعددة العناوين المتألفة الرسائل إلى عناوين أو ثلاثة عناوين في نفس منطقة التوزيع بأجرة مخفضة .

البرقيات ذات الأولوية : Priority Telegrams

يمكن عمل الترتيبات لكي تعطى البرقيات ذات العنوان الواحد أو العادية أو برقيات التجهة الأولوية في الإرسال والتسليم بعد دفع قيمة إضافية .

برقيات عبر البحار : Overseas Telegrams

يمكن إرسال برقيات عبر البحار إلى معظم أنحاء العالم ، إلى السفن في الموانئ وإلى الطائرات في المطارات وإلى القطارات في محطات السكة الحديد بالخارج .

الآلات المبرقة (آلات التليترتر) : Teleprinters

التليترتر آلة شديدة بالآلة الكاتبة في مظهرها وتشغيلها ، تقوم بإرسال واستقبال الرسائل العاجلة بالشفرة ، على خط تلفرافى أو تليفونى . وهى تعيد نقل الرسالة المكتوبة على الآلة فوراً على نقطة «نور» تقطعتين . وعند هذه النقاط فإن آلات التليترتر تقوم باستقبال الرسالة ، التى تترجم بعد ذلك إلى حروف لاتينية وتطبع .

خدمات التليكس : Telex Service

أن خدمات الإتصال الرئيسية للتليترتر فى بريطانيا تعرف باسم التليكس وتقوم عليها هيئة البريد . وهى تقدم وسيلة سريعة للإتصال فى شكل مطبوع بين المشتركين . وتظهر الرسالة على التليترتر فى نفس الوقت عند المشتركين المرسل والمرسل إليه — ويمكن إجراء المكالمات لآلى مشترك فى المملكة المتحدة وفى بعض البلاد عبر البحار بما فى ذلك الولايات المتحدة الأمريكية . وهذه الخدمة تقدم ليلاً ونهاراً وترسل الرسائل إلى المشترك حتى ولو لم يكن أحد موجوداً إلى جانب التليترتر ، بشرط أن يكون الخط محولاً ، ويجد المشغل للجماز الرسالة عند عودته . ورسم الإيجار السنوى ١٦٠ جنيه التى تشمل تقديم الجهاز وصيائه وغطاء خفض الصوت والمنضدة ووحدة الكوتترول والخط إلى التليكس .

الشريط المثقب Punched Tape

أن الشريط المثقب يزيد من سرعة ومرونة الاتصالات التلغرافية . فثقب الشفرة الخامسة بالرسالة المراد إرسالها على الشريط بمعنى أن علامات الشفرة تمثنها نقوب والمسافات بينها ترك الشريط غير مثقوب . والشفرة المستخدمة على الشريط المثقوب الأغراض التلغرافية هى الشفرة المثالية للتليترتر . ولقد استحدثت آلات متعددة لإعداد الشريط للإرسال . وأبسط هذه الآلات مثقاب يسمى لوحة الثقب . يدار بواسطة لوحة مفاتيح شديدة بالتليترتر . وهذا

النوع من الآلات لا يعطى نسخة من الرسالة ، أما الآلات المصممة حديثاً ، ويسمى أحدها الآلة الكاتبة الثاقبة ، تجمع بين وظيفة قصب الشريط وكتابة نسخة من الرسالة على الآلة . وعند استخدام نظام التليكس فإن الشريط المثقب يركب في الموصل الآتوماتيكي ويوصل التلييرتر بخط التليكس . وتشغل لوحة المفاتيح لكي يطلب المشترك المطلوب ، وعند إجراء الإتصال ، فإن الخط يحول إلى الموصل الآتوماتيكي الخاص بالشريط ، فترسل الرسالة الموجودة على الشريط المثقب آتوماتيكياً بسرعة فائقة ويكون الوقت الذى يشغل على الخط في حده الأدنى . وعامل الوقت هذا مهم جداً ، حيث أن المكالمات تمنسب أجورها على أساس الوقت .

ويمكن إرسال البرقيات كذلك من التلييرتر إلى هيئة البريد وإلى هيئة المواصلات السلكية واللاسلكية لإرسالها ويمكن أن تستقبل البرقيات الواردة مباشرة على التلييرتر من مكتب التلغراف .

وعليه فإن البرقيات يمكن استقبالها وإرسالها بشكل أسرع من الطرق
التي .

(نورد هنا أجور البرقيات في الجمهورية العربية المتحدة)

- أجره التلغراف العادى (لداخل الجمهورية) ٣ در ٣ قرش عن ال ٦ كلمات الأولى، ٧ ملیم عن كل كلمة بعدها، ثم يضاف ٥ م للأعمال الخيرية.
- أجره التلغراف المستعجل ضعف الأجر العادى ويقدم عليه.*
- لا تقل برقيات رسم حبات تبعد أكثر من ١٢ كم عن مكتب الورد.
- إذا زادت الكلمة عن ١٥ حرفاً فيعتبر كل ١٥ حرفاً أخرى أو كسورها كلمة إضافية، أما اسم مكتب تلغراف الورد فيعتبر كلمة واحدة.
- تعتبر كل ٥ أرقام أو حروف (فى اللغة السرية) كلمة واحدة.
- يمكن تحرير التلغراف الواحد لعدة أشخاص فى جهة واحدة باضافة ٦ م عن كل نسخة لا يزيد عدد كلماتها على ٥ كلمة، وما زاد على ذلك يحصل أجره إضافية قدرها ٣٠ ملماً لكل ٥٠ كلمة أو كسورها.
- يحصل على تلغراف التهنئة ٣٠ ملماً زيادة لكل ٢٥ كلمة أو كسورها.
- يمكن إضافة رقم تليفون المرسل إليه بالبرقية لتبلغ إليه فوراً، بالقاهرة الاسكندرية، بور سعيد، الاسماعلية، السويس، الزقازيق.
- لك أن تدفع مقدماً أجره الرد الذى تطلبه.
- أجره الكلمة إلى الأردن ١٠ م، إلى لبنان ٣٦ م إلى السعودية ٤٠ م ولا تقبل نصف أجره، إلى العراق ٤٠ م، إلى اليمن ٤٠ م. مع إضافة ٢٠ ملماً للأعمال الخيرية والحد الأدنى لعدد الكلمات ٧ كلمات.
- الأجره العادية للبرقية إلى السودان ١٤٥ م عن ٧ كلمات أو أقل. ٢٠ ملماً عن كل كلمة زيادة. ثم يضاف للأجره ٢٠ م للأعمال الخيرية.
- تقبل مكاتب تلغراف الجمهورية العربية المتحدة البرقيات المرسله إلى الخارج حسب تعريفة الأجور الموجودة بكل مكتب.
- يمكن للمصرح لهم بالخبرات الخارجية أن يرسلوا البرقيات تليفونياً.

أُسْئَلَة

- ١ - قم باعداد برقية توصل بها بشكل مختصر الرسالة التالية -
سوف أصل غدا بقطار الظهر وسوف أكون مسروراً لو انتظرتوني بالمحطة.
٢ - رتب بيانا بتعليمات ترشد موظفاً جديداً في صياغة البرقيات .

٣ - وضح ما يأتي -

(أ) العنوان التلغرافي .

(ب) البرقيات الليلية .

(ج) البرقية ذات الأولوية .

- ٤ - تلعب الرسائل التجارية والبرقيات والرسائل البرقية والتليفون كلها
دوراً في التجارة . ناقش استخدامهما مع إيراد أمثلة للناسبات المناسبة لكل منها
(لجنة الامتحانات . الشهادة العامة)

٥ - قم باعداد الرسالة التالية لإرسالها لتلغرافياً -

الرجاء حضوركم إلى مكتبنا للمقابلة مع السيد ج . ليست في الساعة الرابعة مساءً .
يوم الاثنين ١٥ تموز من أبريل وليس غداً كما أبلغناكم قبلاً .

٦ - تحدث من خدمات التللكس

٧ - أكتب مذكرات مختصرة عن :

(أ) كتابة البرقيات على الآلة الكاتبة

(ب) حساب الكلمات في البرقية .

(ج) البرقيات التلغرافية

- ٨ - أكتب رسالة برقية لا تزيد عن عشرين كلمة (بحيث لا تتضمن

الأسماء ولا العناوين) إلى صاحب العمل (رئيسك) الذى قام بأجازته في الخارج
لابلاغة بالظروف التالية :

كنت أول من وصل إلى مكتبك ذات صباح لتجد الحارس منتظراً إياك .
ولقد كان في حالة هياج شديد . وأبلغك أنه رأى رجلاً يرتدى معطفاً واقياً من
المطر . لا يضع على رأسه قبعة وايس في يديه قفازات ، يحمل حافظة جلدية للملفات
مهرولاً على الدرج المؤدى إلى خارج مبنائك . ولقد ظن الحارس أن في الأمر شيئاً
مريباً فلذا فإنه قد عالج أبواب بعض المكاتب ليجد باب مكتبك قد اقتحم بالقوة
وعندما دخل إلى الغرفة فقد وجد أوراقاً ملقاة على الأرض وقازة مكسورة ومدادا
على البساط وأدراج المكاتب مفتوحة وباب الخزنة مفتوحاً . وذهبت مع
الحارس لتجد الخزنة خاوية . وأنت متأكد من أنها كانت في الليلة السابقة تحوى
مائة وخمسين جنيهاً نقداً وما قيمته خمسون جنيهاً طوابع تأمين . وسألته ما إذا
كان قد اتصل بالشرطة تليفونيا . واتضح لك أنه لم يتصل بعد . وقت أنت بذلك
وتصل الشرطة وتقوم بفحص الغرفة وتأخذ أقوال بعض الموظفين الآخرين .

(جمعية الفنون الجميلة)

الفصل الخامس

طرق الدفع

Methods of Payment

يمكن استخدام طرق الدفع التالية في أى مكتب تجارى —

- ١ — الطوابع البريدية .
- ٢ — الدفع نقداً (بما فى ذلك التسجيل والدفع عند الاستلام) .
- ٣ — الأذون البريدية .
- ٤ — الحوالات البريدية الداخلية .
- ٥ — الحوالات البرقية الداخلية بالبريد .
- ٦ — الأذون البريدية والحوالات البريدية خارج البلاد .
- ٧ — الشيكات وخطابات الضمان .
- ٨ — الكمبيالات .

طوابع البريدية : Postage Stamps

تستخدم الطوابع البريدية كوسيلة للسداد وذلك للمبالغ البسيطة جداً فقط . وكثير من الشركات تحيط عملها علماً بأنها سوف لا تقبل الطوابع البريدية وفاء لحساباتها . وإذا قبلت هذه الطوابع فإنها تستخدمها فى إداراتها البريدية أو ترسلها إلى هيئة البريد لإعادة بيعها . ويجب ألا يزيد المبلغ الذى يعاد عادة عن شلن واحد . والطوابع البريدية تستخدم بشكل شائع فى سداد أنمان الكتيبات والكراسات والأشياء الصغيرة التى تطلب بالبريد أو المبالغ البسيطة المستردة .

الدفع نقداً : Cash

يمكن إرسال العملة وأوراق البنكنوت عن طريق البريد شريطة أن تسجل . ويمكن للتاجر أن يسوى حساباته إذا ما حضر إليه تاجر متجول ، كما يحدث عادة في متجر صغير للقطاعي . وتستخدم المكاتب طريقة السداد نقداً لكي تجعل الدفع بمبالغ صغيرة ضرورياً لإدارة أعمالها . ومن أجل هذه المبالغ يمكن حساب مصاريف ثرية .

وتدفع الأجور والرواتب كذلك نقداً .

التسجيل : Registration

يمكن إرسال الرسائل والطرود داخل البلاد وخارجها بطريق البريد المسجل نظير دفع أجر . وينبغي تسليم الرسالة المراد تسجيلها باليد على منضدة مكتب البريد ، حيث يعطى إيصال في مقابلها . وعند التسليم ، يأخذ ساعي البريد إيصالاً من المرسل إليه . ونظير أجر زيادة قدرت ثلاث بنسات ، يمكن تأكيد وصول الرسالة بقسيمة علم وصول تعطى للمرسل . وهذه القسيمة تصحب الطرد وتوقع بواسطة المرسل إليه . ويعيدها ساعي البريد إلى المرسل كدليل على الاستلام . وأجر التسجيل العادي لرسالة داخلية أو طرد هو ٦ بنس و ١ شلن ويمكن دفع أجر أكبر بحيث يعطى للمرسل الحق في المطالبة بتعويض في حالة ضياع الرسالة يصل إلى عشرين جنيهاً . وتحصل رسوم أكبر بالنسبة للبائع الكبيرة التي تدفع كتعويض .

وإذا ما احتوت الرسالة المسجلة على نقود ، لا يدفع التعويض ، ما لم يكن النوع الخاص من المظاريف (مصنوع من التيل) الذي تقدمه هيئة البريد قد استعمل . وكذا فيمكن تحزيم العملة بحيث لا تتحرك داخل المظروف . ويجب أن تعلم المظاريف العادية بخط أزرق عمودي وأفق على ظهر المظروف ووجهه . وتعلم الطرود بنفس الطريقة ، ولا بد من تغطية أى عقد بالشمع المصنغ أو ختم معدني ويهرس بواسطة مكبس .

ط الطرد بواسطة وصلات من الورق اللاصق أو الشرائط . فإن كل وصلة لا بد أن تكون محتومة بإسم المرسل أو صفته أو توقيعه . وإذا أرسلت عدة طرود مسجلة بواسطة نفس الشخص فلا بد أن ترفق بها قائمة من نسختين بأسماء المرسل إليهم ، تستبقى إحداها في مكتب البريد والأخرى ترد إلى المرسل بعد ملئها وتوقيعها وهذه القوائم تكون في شكل دفتر وتصدرها هيئة البريد .

الاذن البريديّة : Postal Orders

الاذن البريديّة وسيلة مريحة لإرسال مبالغ بسيطة في حدود خمسة جنيهات بالبريد . هذه الاذن تصدرها هيئة البريد ويحصل عن كل جنيه في حدود قرش واحد . ويدون إسم المرسل وإسم المستفيد ومكتب الصرف على إذن البريد . ويسطر الإذن البريدي حتى يتأكد من أن الدفع سوف يتم فقط عن طريق بنك . ومتصل بإذن البريد كعب ، وهذا الكعب يجب ملؤه والاحتفاظ به الرجوع إليه بواسطة المرسل . وإذن البريد صالح للاستعمال لمدة ستة أشهر من آخر يوم للشهر الذي صدر فيه . وبعد انقضاء هذه المدة ، يحال الإذن إلى أقرب مكتب بريد أو يرسل إلى وكيل مكتب البريد المحلي . وإذا فوض بالدفع ، بعد الإستفسار الضروري ، تحصل عمولة مساوية لما حصل عن كل جنيه .

الحوالات البريديّة : Money Orders

تعتبر الحوالات البريديّة وسيلة أرخص من الاذن البريديّة وابتعت على الرضا وذلك لإرسال النقود التي تزيد عن عشرة جنيهات ولا تتعدى خمسين جنيها . ولا بد أن يعطى الشخص الذي يقدم الحوالة البريديّة للدفع في مكتب البريد إسم المرسل إليه لمقارنته بالنسخة التي ترسل من مكتب الإصدار إلى مكتب الصرف وتشتمل على إسم المستفيد وإسم المرسل (يراعى ألا تشتمل الحوالة البريديّة الأصلية على إسم المستفيد ولا إسم المرسل) .

ويدون الطلب للحوالة البريديّة على أنموذج رسمي موجود في مكتب البريد ويجب كتابة المعلومات التالية على الطلب الرسمي :

١ - إسم المستفيد بالكامل (الشخص الذي يدفع له المبلغ) .

٢ - اسم وعنوان المرسل (الشخص الذى يدفع) .

٣ - اسم مكتب البريد الذى يتولى الصرف .

٤ - قيمة المبلغ .

٥ - طريقة السداد ، عن طريق كتب البريد أو بالبنك أو بالتلغراف مثلا .

وتحسب كالآتى :

شلتن واحد عن كل جنية حتى عشر جنيهات .

بنسان عن كل عشرة جنيهات إضافية .

شلتن وثمان بنسات عن خمسين جنيها . (حد أقصى) .

ويصدر مكتب البريد حوالة بريدية للمستفيد ويذكر قيمة المبلغ واسم مكتب الصرف كما اشتمل عليه الطلب الرسمى - وعلى المرسل أن يرسل الحوالة بالبريد إلى المستفيد .

ويرسل مكتب البريد الذى أصدر الحوالة فى نفس اليوم أشعاراً إلى مكتب الصرف ، وهذا الأشعار يشتمل على اسم المرسل واسم المرسل إليه . وعند استلام الحوالة لا بد أن يأخذ المستفيد إلى مكتب البريد المذكور فيها حيث يطلب منه أن :

(أ) يوقع باسمه على الحوالة وأن

(ب) يذكر اسم المرسل .

ويوقع كاتب مكتب البريد بمراجعة هذه التفاصيل على الأشعار ، وإذا توافقت ، فإنه يسلم المبلغ إلى المستفيد . ويمكن إرسال علم صرف إلى المرسل نظراً أجر زيادة . والحوالة البريدية سارية المفعول لمدة ستة أشهر من نهاية الشهر الذى أصدرته فيه وبعد هذه المدة تصبح لاغية . ولوقف صرف الحوالة البريدية ، يجب ملء طلب . ويستحسن أن يكون ذلك على النموذج المعد لذلك .

الحوالات البرقية بالبريد : Telegraphic Money Orders

من الممكن إرسال الحوالة البريدية الداخلية إلى المستفيد بالتلغراف .
ويقوم المكتب الذى أصدر الحوالة بإرسال تلغراف إلى مكتب الصرف .
ومصاريف الحوالة هى نفس مصاريف الحوالة البريدية العادية ، ولكن
بالإضافة إلى ذلك يجب أن يدفع المرسل :

(أ) تكاليف التلغراف .

(ب) أجر إضافي قدره ستة بنسات .

(ج) مبلغ ثلاثة بنسات عن كل كلمة من كلمات رسالة خاصة ترسل مع
الحوالة ، والصرف ، والحوالة البريدية بالتلغراف ، لابد أن يأخذها المستفيد
إلى مكتب البريد المذكور فيها . ولابد أن يفضى المستفيد لكاتب البريد باسمه
ولاسم المرسل ، وإذا ما اتفقت هذه الأسماء مع سجلات مكتب البريد . فإن المبلغ
يسلم بعد أن يوقع على الحوالة بواسطة المستفيد .

الأذون البريدية والحوالات البريدية خارج البلاد :

Overseas Postal and Money Orders

تصدر الأذون البريدية والحوالات البريدية إلى خارج البلاد . ويمكن
الرجوع إلى دليل هيئة البريد ، فى هذا الصدد . ويكون الدفع بعملة البلد الذى
يتم فيه الدفع بقيمة مساوية للعملة البريطانية . ويطلب من المستفيد عند صرف
الحوالة البريدية فى الخارج أن يقدم ما يدل على شخصيته .

الأعمال المصرفية

Banking

يقدم البنك الخدمات التالية لعملائه : -

- ١ - يقدم تسهيلات لإيداع الأموال بفائدة .
- ٢ - يقرض المقترضين الذين يوافق عليهم (قروصاً مصرفية وشيكات مصرفية) .
- ٣ - يقدم عن طريق نظام الشيكات وسيلة سهلة ومضمونة للدفع (الحساب الجارى) .
- ٤ - يقبل الشيكات البريدية ويقوم بالدفع المنتظم للفوائد والكمبيالات وبعد خطابات الضمان :
- ٥ - يصدر الشيكات الخاصة بالهدايا (بعض البنوك فقط) .
- ٦ - يقوم بمخضم الكمبيالات .
- ٧ - يقبل الشيكات المصرفية وخطابات الضمان والتحويلات التلغرافية للدفعات الأجنبية .
- ٨ - يصدر العملة والشيكات السياحية
- ٩ - يقوم بحفظ الأوراق المالية الخاصة بالعملاء ، والسندات وشهادات الأسهم والمجوهرات والأشياء القيمة الأخرى .
- ١٠ - يقدم تسهيلات الأمان الليلية .
- ١١ - يقوم بدور وكيل التركة و (الوصى) أو الوكيل .

١٢ - يحصل العملاء على المعلومات فيما يخص بالاستثمارات ويقوم بالاستثمار لحسابهم .

حساب الودائع : Deposit Account

حساب الودائع هو ذلك الحساب الذي بموجبه يودع العميل أمواله ليحصل على فائدة. ويحفظ البنك بحق سؤال العميل أن يمنحه مهلة بضعة أيام قبل السحب ولكن نادرا ما يمارس هذا الحق . وحيث أن البنك يستخدم أموال العميل لفترة محددة ، فإنه قادر على أن يدفع فائدة للمبلغ المستثمر . ولا تسحب النقود من حساب الودائع بشيك ، وإنما بتقديم دفتر الايداع والسحب . وفي المعتاد فإن المودع يفتح إلى جانب حساب الودائع حسابا جاريا وكل نقود زائدة عن احتياجات الحساب الجارى تحول عند الطلب إلى حساب الودائع لكي تحصل على فائدة .

حساب الجارى : Current Account

الحساب الجارى هو ذلك الحساب الذى بموجبه تودع مبالغ فيه وتسحب عليه شيكات. ويحصل البنك عادة مبلغا معينا نظير التسهيلات التى يقدمها . وتدفع المبالغ فى الحساب الجارى باستخدام دفتر الايداع ويتم السحب بشيكات . وهذا النوع من السحب والايداع ذو أهمية كبيرة ويستخدم فى العمليات التجارية والعمليات الخاصة .

حساب الحاصلات المنزلية Home Safe Account

المقصود بحساب الحاصلات المنزلية تشجيع المدخرات الصغيرة . وهو نظام مثالى بالنسبة للأطفال . ويصدر البنك حصة معدنية يضع فيها العميل تقديته الزائدة . وتؤخذ الحصة إلى البنك ، من وقت لآخر حيث تفتح وتضاف محتوياتها إلى حساب العميل فى حساب ودائع الحاصلات المنزلية وتدفع عنها فوائد للعميل .

حساب الشيكات الشخصية : Personal Cheque Account

عند فتح حساب جارى بأحد البنوك يطلب من العميل أن يقدم الآتى :

١ - ضامنين (ويستحسن أن يكونا من بين عملاء البنك ومستخدمين لأن
يقرا بفترة الطالب على الوفاء بالالتزامات المالية) .

٢ - نموذج للامضاء الذى سوف يوقع به الشيكات وهذا ضرورى للرجوع
إليه حينما تدعو الحاجة إلى التثبت من إمضاء على شيك يقدم .

٣ - إذا فتح حساب مشترك فإن كلا الطرفين لابد من أن يوقعا على توكيل
رسمى يفوض البنك بقبول الشيكات التى تحمل كلا التوقيعين أو توقيعات فردية
ولذا تغير نمط الامضاء فيجب إبلاغ البنك .

ويسلم البنك للعميل الجديد :

(أ) دفتر شيكات .

(ب) كشف حساب البنك

(=) دفتر إيداع

دفتر الشيكات : Cheque Book

الشيك هو أمر كتابى إلى البنك ليندفع عند الطلب مبلغاً معيناً من المال
ويحمل اسم المستفيد . وتصرف البنوك عادة شيكات مطبوعة مجلدة على شكل
دفتر . عليها علامة دغاص لضريبة التمة ذات بنين ، . وتقدم دفتر الشيكات
نظير طابع الدفعة فقط مستحقة الدفع وقت إصدارها .

ولكل شيك رقم مسلسل يسجل عند إصدار الدفتر . ويتصل بالشيكات
كعقوب شيكات ، وتعاد كتابة البيانات الموجودة على الشيك عليها لأغراض
التسجيل . وتظهر الشيكات فى أحجام وأشكال متعددة ، ولكن العميل الخاص
يطلب عادة شيكا بحجم الجيب .

كشف حساب البنك : Bank Statement

كشف حساب البنك عبارة عن كشف حساب صغير يدون فيه البنك سجلاً لكل العمليات التي تتم بين العميل والبنك بما في ذلك إيداع وسحب النقود . ويقدم عادة في صورة « ملف سائب الصفحات » . « Loose-leaf folder »

وميزانية كشف حساب البنك هو ما تحت يد البنك من أموال العميل في الحساب الجاري . وربما يكون غير متفق مع ما يظن العميل أنه في حسابه للأسباب التالية : -

١ - الشيكات المدفوعة للبنوك ولم تقيد بعد في الحساب الدائن .

٢ - الشيكات غير المقدمة .

٣ - عمولة البنوك :

٤ - الشيكات البريدية .

وقد تقوم منشأة بعمل كشف تسوية حتى تبين لماذا لا يتفق دفتر الخزينة مع ميزانيات كشف حساب البنك .

دفتر الإيداع : Paying-in Book

يستخدم دفتر الإيداع في تسجيل الدفعات التي تضاف إلى الحساب الجاري . وتقسّم كل صفحة إلى جزئين أو ثلاثة بواسطة خطوط مشرشرة . ويحتفظ البنك بجزء ويبقى الجزء (الأجزاء) الأخرى في الدفتر كإقرار بالمبلغ المدفوع . ويقوم موظف البنك بإمضاء الصورة الموجودة طرف العميل بالأحرف الأولى ويختتمها . ويجب ذكر تفاصيل دقيقة عن المبالغ المدفوعة (نقد ، بنكنوت ، شيكات إلى غير ذلك) .

وهناك نظام يمكن العميل من أن يودع في حسابه في أى فرع من فروع البنك صاحب الشأن . وأكثر من ذلك فيمكن أن يودع عميل بنك في فرع أى بنك آخر . فعميل له حساب في بنك برايتون مثلاً يمكنه أن يودع في بنك غيره في مدينة إقليمية صغيرة حيث لا يوجد فرع البنك الذى يتعامل معه .

الشيكات البريدية : Standing Orders

يحول العميل البنك في دفع مبلغ معين على فترات من حسابه لشخص أو لمؤسسة تجارية .

ولا يشغل العميل باله في تذكر مواعيد الدفع ولا في كتابة الشيكات وإرسالها . ويجب أن تشمل التوجيهات ، الواجب الكتابة بها البنك ، على قيمة المبلغ والمواعيد واسم المستفيد واسم البنك وهى تستخدم في دفع الالتزامات المالية الخاصة وعوائد الرهن والاشتراكات السنوية وأقساط التأمين وغيرها .

الشيكات المسطرة : Crossed Cheques

يرسم خطان متوازيان رأسياً على وجه الشيك فيكونان تسطيراً يمنع صرفه لشخص آخر . ولا يمكن دفع الشيك المسطر إلا للبنك ، بمعنى أن المستفيد يجب أن يدفع الشيك في حسابه في البنك ويقوم البنك الذى يتعامل معه بتحويل المبلغ من البنك المسحوب عليه ويضعه في حساب المستفيد . وإذا طلب المستفيد قيمة الشيك فلا بد من تحصيل شيكه بالطريق المعتاد . والتسطير لا يمنع الرقعة ولكنه يقدم وسيلة لتتبع الشيك . حيث أن العصر لابد أن يستخدم حساباً في البنك لكي يحصل على المبلغ ويسمى التسطير بدون أية توجيهات خاصة باسم «التسطير العام» ، «General Crossing» . وفي حالة التسطير العام فإن على البنك المسحوب عليه الشيك أن يدفع الشيك لأى بنك يقدمه له .

١/٢	٤٠١
<u>اللاسعة عشر من يناير ١٩٦٠</u>	
ميرالار بنك ليمتد	
ارفعوا اليه المبلغ مائة جنيه مائة جنيه رصاصة واحدة وخمسة جنيهات	
<div style="border: 1px solid black; display: inline-block; padding: 5px;">٦ ٠ ١</div>	
أقيم	

(شكل ٦ نموذج الشيك به تسطير عام)

التسطير الخاص : Special Crossing

يدفع الشيك المسطر تسطيراً خاصاً للبنك المذكور بين التسطير فقط وليس لأحد آخر، فمثلاً، إذا كانت «بنك ميدلاند ليمتد»، وورد بك، هي المذكورة بين التسطير، فإن الشيك يدفع فقط في بنك ميدلاند في وورويك.

بنك ميدلاند ليمتد، وورويك

(شكل ٧ التسطير الخاص)

تحدد المبلغ : Limiting an Amount

إذا ما كتبت العبارة «تحت ٢٠ جنيه استرليني»، مثلاً، بين التسطير، فإن ذلك يجعل من المؤكد أن شيكاً معيناً قيمته عشرة جنيهات مثلاً لا يمكن أن

ينور إلى مائة جنيه (١٠ - ١٠٠). وهذا يعطى أماناً إضافياً ضد التزوير
(شكل ٨).

تحت إمضاء جني

(شكل ٨ تظهير بمقد قيمة المبلغ)

الحساب الجارى للمستفيد فقط: A/c Payee only

هذه الكلمات ، الحساب الجارى للمستفيد فقط ، تذكر بين التظهير لتؤكد
أن الشيك يمكن دفعه لحساب الشخص الذى حرره (أنظر شكل ٩).

صاحب المستفيد فقط

(شكل ٩ A/c Payee Only Crossing)

التظهير: Endorsing Over

يمكن تحويل شيك محرر لمستفيد أو ولأمره ، إلى طرف ثالث عند سداد
دين بدلا من تحصيل قيمته أو إضافته إلى حساب المستفيد . ولا بد من أن يظهر
المستفيد الشيك قبل تحويلة للطرف الثالث .

الشيكات : cheques

أشخاص الشيك الثلاثة هم :

١ - الساحب - الشخص الذى يحب ، بمعنى أنه يوقع الشيك ويقيده عليه في حسابه المدين .

٢ - المسحوب عليه - البنك المسحوب عليه الشيك ، البنك الذى يتعامل معه الساحب .

٣ - المستفيد - الشخص الذى يدفع له الشيك .

ولابد من كتابة الشيك بالحبر . ويجب أن يشتمل على النقاط التالية -

١- المبلغ بالحروف (تفقيط) .

٢ - اسم المستفيد .

٣ - اسم وعنوان المسحوب عليه .

٤ - الرقم المسلسل للشيك .

٥ - رقم فرع البنك .

٦ - التاريخ مكتوباً بهذا النظام : اليوم . الشهر . السنة .

٧ - الرقم القوى للبنك .

٨ - تممة فئة قرشين

٩ - بيان دأمره ، أو دأحامله .

١٠ - المبلغ بالأرقام .

١١ - إمضاء الساحب .

١٢ - تطهير عام - إذا دعى الأمر .

١٣ - أخذ خط لملء كل الفراغات الحالية . ويجب أن تبدأ الكتابة على اليمين تماماً بحيث لا تترك فراغات يمكن أن تضاف فيها كلمات أو أرقام غير مصدق عليها .

شيك لأمره : Order Cheques

تستعمل الشيكات ، لأمره ، بشكل شائع وتدفع إلى ، أو لأمره
والشيك الذى يمر فى البنك يعطى دليلاً ثانياً على الدفع ، ولم تعد بعض
المؤسسات التجارية تصدر إيصالات حيث يتم الدفع بالشيك .

الشيكات لحامله : Bearer Cheques

الشيكات لحامله تدفع إلى ، .. أو لحامله ... ولا تحتاج إلى تظهير المستفيد
ويستطيع حازمها أو حاملها أن يصرفها أو يتلقى قرضاً نظيرها . وعند
التظهير يمكن أن يتحول الشيك ، لأمره ، بواسطة المستفيد إلى شيك ، لحامله .

الشيكات المفتوحة : Open Cheques

الشيك المفتوح هو ذلك الذى لم يسطر ، بمعنى أنه يمكن أن يصرف فى البنك
من الشباك .

شيكات محرومة بتاريخ لاحق : Post-dated Cheques

الشيك المحرر بتاريخ لاحق هو المؤرخ بتاريخ لاحق لليوم المقدم فيه .
ولا يقوم البنك بإضافته إلى حساب العميل إلا فى تاريخ الاستحقاق .

الشيكات التى مضت عليها مدة طويلة : Stale Cheques

الشيك الذى تقادمت عليه المدة هو ذلك الذى يصبح لاغياً لأنه سحب منذ
مدة طويلة نسبياً قبل تقديمه . ويتقضى سريانه عادة بعد ستة أشهر من الشهر
المسحوب فيه .

التغييرات : Alterations

إذا حدثت غلطة فى تحرير شيك فإن على الساحب أن يغيرها وأن يوقع
باسمها إلى جانب التغييرات بقدر الإمكان وفى المكان المعتاد كما فى شكل ١٠ .

٤٠١ ر	١/٣	السابعة منه فبراير ١٩٦٠
مدير (البنك) ليمز		
تولاد	أدعنا السادة المأمورين وشركاهم	
٥٥ جنيك	فقط حسب المحضرة خبير	
٥٥٠٠٠		

(شكل ١٠ شيك عدلت قيمته)

الشيكات المرفوضة . Dishonored Cheques

الشيكات المرفوضة هي التي رفض البنك - لسبب أو لآخر - أن يقوم بصرفها عند تقديمها . ويمكن رد أسباب الرفض إلى سبب أو أكثر من الأسباب التالية -

- ١- إذا كان المبلغ بالأرقام يختلف عنه بالحروف .
- ٢- إذا كان الرصيد غير كاف .
- ٣- التطهير غير المنتظم - بمعنى أن يكون الاسم على الظهر مخالفاً لاسم المستفيد على وجه الشيك .
- ٤- إذا اختلف إمضاء الساحب ، بمعنى أن يختلف عن النموذج الموجود بسجلات البنك .
- ٥- إذا أبلغ البنك أن العميل توفي أو أنه أفلس أو أنه ثبت جنونه .
- ٦- أي تغيير يحتاج إلى التوقيع .
- ٧- إيصال على ظهر الشيك ، بطلب دفعة قرشان، إذا زاد المبلغ عن جنهين.

٨ - إعلان رسمي قسم البنك (وهو عبارة عن إعلان مرسل إلى شخص مدين بمبلغ إلى أصحاب الدين) .

٩ - إذا كان الشيك محرراً بتاريخ لاحق .

١٠ - إذا تم إيقاف الصرف بواسطة الساحب .

ويكون البنك المسحوب عليه الشيك عادة تفسيراً على الشيك قبل إرجاعه إلى المستفيد عن طريق البنك الذي يتعامل معه .

إيقاف الصرف To stop Payment

يمكن إيقاف صرف الشيك ، بعد إصداره ، بواسطة الساحب . ولا بد من أن يتصل الساحب بالبنك الذي يتعامل معه ويعطيه المعلومات الآتية -

١ - تاريخ الشيك .

٢ - قيمة المبلغ .

٣ - اسم المستفيد .

٤ - الرقم المسلسل للشيك ، والذي يمكن الحصول عليه من كعب الشيك .

ويطلب مدير البنك هذه المعلومات كتابة .

ونحن نورد هنا سؤالاً وجوابه يعالجان مباشرة هذا الجانب من جوانب الأعمال المصرفية .

سؤال

أنت تعمل شخصياً لحساب السيد X ، الذي هو الآن في باريس في أجازة . وخلال تغيبه تلقيت مكالمة تليفونية من السيد Y (الذي كنت أرسلت له شيكاً في الأسبوع الماضي) ، تقول أنه لم يلق الآن مبلغ العشرة جنيهات التي اتفق عليها قبل مغادرة السيد X . ما هو الإجراء الذي تتخذه ؟

(جمعية الفنون الملكية)

جواب .

ينبغي اتخاذ الإجراء التالي -

١ - راجع دفتر البريد لترى ما إذا كانت الرسالة قد أرسلت وارجع إلى الملف لتأكد تماماً من أن الرسالة التي تحوى الشيك عليها العنوان الصحيح .

٢ - اتصل تليفونياً بالسيد Y وشرح له أن شيكاً قد أرسل . وينبغي أن يعتذر السكرتير عن الإزعاج الذى سببه وأن يبلغه أنه مهتم بالموضوع .

٣ - اتصل بمدير البنك ، وأعطه التفاصيل الجوهرية للشيك المفقود مثل ، التاريخ ، قيمة المبلغ والرقم المسلسل واسم المستفيد واطلب منه وقف الصرف . وينبغي أن يوضح السكرتير أنه يعمل لحساب السيد X وأنه بالخارج وأن السيد X سوف يكتب معزراً للإجراء الذى اتخذته .

٤ - اكتب رسالة إلى مدير البنك معزراً للبيانات التى ذكرتها فى التليفون .

٥ - ينبغي إرسال بلاغ إلى وكيل البريد المحلى برغبة تتبع الرسالة المفقودة .

٦ - اكتب إلى السيد X تبليغاً بفقدان الشيك . واذكر الإجراء الذى اتخذته فعلاً . وارفق الآتى حتى يوقعه السيد X .

(أ) خطاب إعتذار إلى السيد Y .

(ب) شيك مكتوب للسيد Y .

(ج) رسالة إلى مدير البنك معزراً للإجراء الذى اتخذته لاييقاف صرف الشيك الاصلى . أرفق مظروفين للرسالتين ولكن لاساحة لأن يوضع عليهما طوابع . فسوف يقوم السيد X بوضع طوابع فرنسية عليهما .

والإجراء في (٦) ضرورى فقط في حالة ما إذا كان السيد X سوف يكون بعيداً عن المكتب لمدة تزيد عن أسبوع . أما إذا كان متوقفاً وصوله في خلال الأسبوع ، وليكن خمسة أيام ، فإن موضوع إرسال شيك آخر للسيد Y يستحسن أن يترك حتى عودته .

الكيالات : B/E Bills of Exchange

الكيالة هي عبارة ، عن أمر كتابي بالدفع غير مشروط موجه من شخص إلى آخر . وموقع من الشخص الذى يوجهه ، طالباً من الشخص الموجه إليه أن يدفع عند الطلب أو في وقت محدد أو مستقبلاً مبلغاً معيناً من المال للشخص المحدد أو لأمره أو لحامله . وتختلف قيمة طابع التهمة التى توضع على الكيالة طبقاً لقيمة الكيالة . والساحب هو الشخص الذى يسحب أو يحرر الكيالة وهو الشخص الذى يتلقى المبلغ . والمسحوب عليه هو الشخص المسحوب عليه الكيالة وعليه أن يدفع قيمة الكيالة .

وعندما تسحب الكيالة بواسطة الساحب فإنها تسمى « بالشيك المصرفى ، drafts » ويرسلها الساحب بعدد ذلك إلى المسحوب عليه ليقبلها . وإذا كان الشخص المسحوب عليه راغباً في دفع المبلغ كما هو مبين على « الشيك المصرفى » فإنه يكتب على وجهه « موافق » مع أمضائه . ويصبح بعد ذلك « الشيك المصرفى » موافقة ، ويسمى الساحب موافق . ويستحق الساحب تلقى المبلغ . ولاغراض المحاسبة تسمى الكيالة « أوراق القبض » ، « Bill Receivable » وعلى الشخص المسحوب عليه الكيالة أن يدفع المبلغ وتسمى الكيالة « أوراق الدفع » ، « Bill Payable » .

والكيالات المزايأ التالية :-

١ — تحدد الوقت الذى يدفع فيه الدين .

٢ — هي أدوات سهلة التداول ، بمعنى أن الساحب يمكنه أن يستخدم الكيالة كوسيلة للسداد في عملية مالية أخرى .

٣ — مريجه عند إرسالها بالبريد مع وجود خطر يسيط لفقدانها .

٤ — يمكن أن يحولها الساحب إلى مال نائل بخصمها في بنك . حيث يكون الشخص المسحوبة عليه الكيالة قد أعطى مدة السداد .

السند الأذني : Promissory Note P/N

السند الأذني وعد بدفع مبلغ معين من المال في تاريخ محدد للشخص المذكور اسمه في المستند أو لحامله . وهو محرر ومستحق الدفع بواسطة نفس الشخص بينما الكيالة تسحب بواسطة شخص ومستحق الدفع بواسطة شخص آخر .

أسئلة

١ - أكتب رسالة إلى صديق تشرح له كيف يمكن الحصول على إذن بريد واعداده للإرسال بالبريد .

٢ - ماهى أخص طريقة لإرسال خمسين جنيها بطريق البريد إذا كان مرسل النقود غير قادر على أن يرسل شيكا ؟

٣ - ما هو الفرق بين إذن البريد وبين الحوالة البريدية ؟ وأيهما أكثر ضماناً ؟

٤ - حرر شيكا بمبلغ ٩ ٧ ٢١ على أن يكون توماس وليامز المستفيد والسادة براون وشركاهم المسحوب عليهم وميرفين شامبرز الساحب . استخدم تسطيراً عاماً .

٥ - صف الطريقة الصحيحة لإعداد الطرود للتسجيل .

٦ - ماهى الأغراض التى تنى بها الشيكات .

٧ - حرر شيكا بمبلغ عشرة جنيها من البيانات التالية :

الساحب	_____	فرائك لونج
المستفيد	_____	توم برنز
المسحوب عليه	_____	جنكيز وشركاه

على أن يكون التسطير تسطيراً خاصاً .

٨ - كيف تستفيد شخصياً من الخدمات التى تقدمها البنوك ؟

٩ - ما هو الفرق بين حساب الودائع والحساب الجارى ؟ وفى ظل أية ظروف تستخدم كل منهما ؟

١٠ - وضع وظائف البنوك

١١ - بين الخدمات التى تقدمها -

(أ) البنوك (ب) هيئة البريد ، من أجل إرسال النقود وأورد أمثلة لأنواع العمليات المأية التى يكون كل منهما أكثر فائدة فيها .

الفصل السادس

الحفظ والفهرسة

Filing and Indexing

أن قدر أكبر من كفاءة مكتب ما لا يعتمد على وجود نظام الحفظ يعول عليه فحسب ، وإنما كذلك على اقتدار الموظفين في فن الحفظ والفهرسة يسير على نسق معين :

ونحن نقوم بالحفظ لسببين أوليين :

١. الاحتفاظ بالمكاتب والمستندات الأخرى وحفظها مرتبة ونظيفة.
٢. لكي تكون المعلومات التي تشتمل عليها هذه الأوراق في متناول اليد للرجوع إليها سريعا وفي سهولة.

نظم الحفظ وطرائقه

Filing Systems and Methods

يمكن ترتيب نظم الحفظ بطرق مختلفة ، وهناك عدة اعتبارات يراعى أن تؤخذ في الحسبان عند اختيار نظام الحفظ . فلابد أن يكون الحفظ :

(أ) سريعا وبسيطا في التنفيذ .

(ب) سهل الوصول إليه ، بمعنى أن دواليب الحفظ لابد أن توضع بشكل مريح وأن تكون الملفات داخل هذه الدواليب سهلة الوضع .

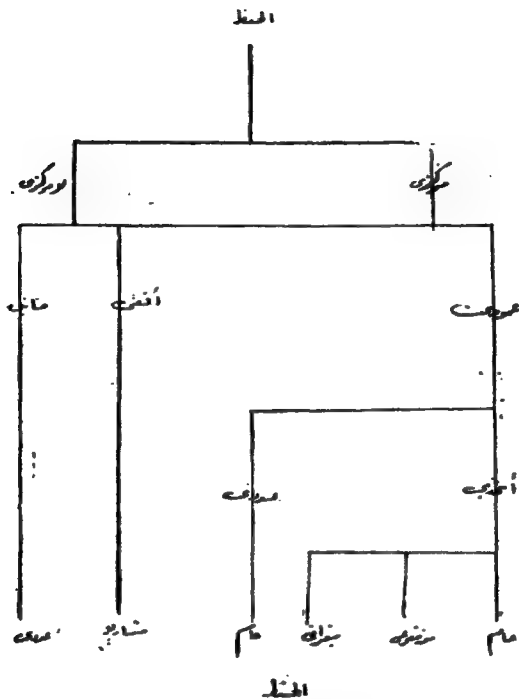
(ج) مناسبة لنوع المكتبة الخاص المرتبط بها الأمر ، ويراعى حجم ومقاس وطبيعة المكتبة . وفي منشأة كبيرة فإن الحفظ يمكن أن ينظم مركزيا Centrally أو لامركزيا (على مستوى الإدارات) Decentrally ونحن نورد هنا مزاي كل من هذه الطرائق .

الحفظ المركزي : Central Filing

- ١ - تحفظ الملفات وتجرى مراقبتها في غرفة واحدة .
- ٢ - يمكن أن يتخصص عدد من الموظفين أو موظف في الحفظ وأن يدير نظام الحفظ بكفاءة .
- ٣ - يكون استعمال المكان اقتصاديا بطريقة تنظيم دواليب الحفظ مركزيا .
- ٤ - يمكن استخدام أحرف لكل إدارة دليلا عليها في المراسلات وكلها على عناوين الملفات فمثلا نرسم : لإدارة المبيعات ، بالحرف الأول منها S (Sales) ، وإدارة الحسابات ، ، بالحرف A (Accounts) ، E ، لإدارة التصدير ، (Export) الخ ...
- ٥ - يمكن تنظيم متابعة Follow-up فعالة وذات كفاية

الحفظ اللامركزي : Departmental Filing

- ١ - تحفظ الملفات اللامركزية بإدارة ذاتها ، وعليه فإنها تكون تحت التصرف بشكل أسرع .
- ٢ - يمكن تطبيق نظام الحفظ الأكثر مناسبة للرسائل التي تختص بها الإدارة فمثلا تلجأ إدارة التصدير إلى استخدام النظام الجغرافي بينما تجد إدارة الإعلان الحفظ حسب الموضوع أكثر فائدة .
- ٣ - يمكن استخدام نظام الحروف .
- ٤ - نظام الحفظ اللامركزي ليس كبيراً جداً ولذا فهو سهل المعالجة .



(شكل ١١ الحفظ)

• يمكن أن يدعم نظام الحفظ العمودي أما بواسطة :

(أ) ضاغط في الدرج . أو

(ب) بواسطة حافظة أوراق منفصلة أو متصلة لكل دوسيه أو مجموعة من

هـ ليس الحفظ الجاني هو الوسيلة الوحيدة لحزن التصميمات فيمكن أن تحفظ الدوسيهات عموديا ويمكن أن تطوى .

ويمكن أن يدعم الحفظ الجاني أما بواسطة :

(١) أرفق أفقية ذات حواجز عمودية مثبتة على أبعاد (الحفظ بطريق الأرفق) أو

(ب) بواسطة حافظة منفصلة أو متصلة لكل دوسيه أو مجموعة من الدوسيهات والحفظ الجانبي هو أنسب لنظام التقسيم العدي ولكن يمكن أن يستخدم بالنسبة لكل النظم الأبجدية .

طرائق الحفظ العمودية Vertical Methods of Filing

توضع الأوراق والمستندات طبقاً لهذه الطريقة ، في ملفات بحيث ترتب هذه عمودياً (قائمة) . وتظهر الملفات بشكل فعال عن طريق بطاقات عناوين « title Strips » ، أو بطاقات مع الجزء البارز من الملفات . ويمكن إخراج الأوراق أو إرجاعها دون حاجة إلى استخراج الملفات من الدواليب . ويمكن خزن الملفات في دواليب أو إدراج أو أرفق أو سمالات .

الحفظ المعلق . Suspension Filing

يمكن أن تعلق الحوافظ أو الدوسيهات عمودياً على مزاليج معدنية مثبتة بداخل أدراج الدواليب وهذه المزاليج المعدنية والقضبان على حافتي الدرج تعلق الحوافظ بشكل يجعلها بعيدة عن قاع الدرج . وبذا تصان الملفات من قدر كبير من البلى والتزيق ومهما كان وزنها فإنها تحتفظ بمظهرها الأنيق المرتب .

ولا تحتفظ المكاتب الفعلية في الحوافظ المعلقة ، وإنما في دوسيهات داخلية وهذه الحوافظ تكون في مجموعها شكلاً ذا جيوب « Concertina » ، وهذا يمنع الأوراق السائبة من أن تأخذ طريقها خطأ تحت الحوافظ . ويمكن أن يكسر الملف ذي الجيوب عند أية إضافة لحافظة كما يحتفظ بنظام أبجدي .

ويمكن أن تظهر العناوين ، والتي يجب أن تذكر على الحافظة والدوسيه الداخلي كلاهما ، يمكن أن تظهر بطرق عدة ، وأن التواءات البارزة القائمة upright. tabs أو بطاقات العناوين الأفقية Flat Strips شائعة الاستعمال . وتتوفر البطاقات الخاصة بعمل التواءات البارزة أو العناوين الأفقية في أطوال مثبتة بحيث يمكن أن تعد على الآلة الكاتبة .

وتبقى البطاقات مغطاة تماماً وعناوينها نظيفة مقروءة عن طريق الراح من اسيتات السيلولوز أو مادة مشابهة لها والتي تنصهر بالحرارة الشديدة ولكنها غير قابلة للاشتعال . ويندر استخدام السيلوليد خوفاً من احتمال الحريق . والبطاقات متوفرة بألوان شتى لتتنى بأغراض التقسيم .

وتحفظ أوراق استنسل النسخ Duplicating Stencils المراد استخدامها مستقبلاً في دولاب بجهاز خصيصاً لهذا الغرض ، وباستخدام الطريقة العمودية المعلقة .

والفهرسة والبطاقات الواضحة أساسيان لضمان العثور على أوراق الاستنسل القديمة بسرعة وفي سهولة .

الحفظ الأبجدي العام : General Alphabetical Filing

في النظام الأبجدي يشتمل كل دوسيه على اسم المراسل ويرتب في شكل أبجدي سليم ويمكن استخدام بطاقات الإرشاد Guide Cards والملفات المعلقة للمتوعات « miscellaneous » ، أو حواجز الرسائل الشخصية Letter bars لتقسيم الرسائل . ويكون الحرف الأول لاسم العائلة (وليس الاسم الشخصي) هو الدليل الأول إلى مكان الملف في الدرج .

ولتحديد المكان الصحيح لأي ملف ، فإن الحروف التالية للحرف الأول للقب (الكنية) هي العامل الحاسم فمثلاً :

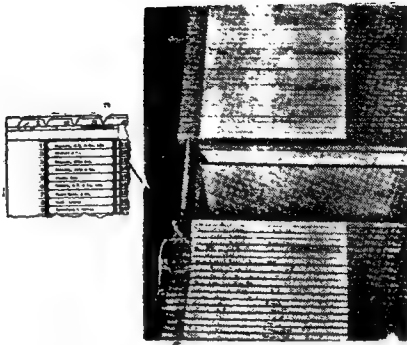
Collins, Thomas

يجب أن يأتي في ترتيب الحفظ قبل

Cryton, Philip

وتوزع ملفات المتوعات عامة على معظم الحروف اللاتينية الأبجدية بفرص احتواء قدر بسيط من المراسلات حيث لا تكون الملفات الشخصية مطلوبة .

وينبغي أن يدون على وجه الغلاف الأمامي لكل ملف متوعات فهرساً للبراسلات الواردة .



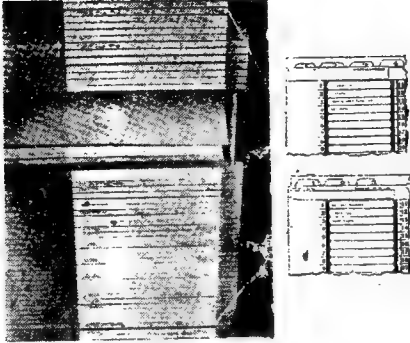
(شكل ١٢ الطريقة الأبجدية العامة)

Subject Filing : الحفظ الموضوعي

بدلاً من أن تحفظ الرسائل تحت اسم المرسلين ، فإنها تحفظ حسب رؤوس موضوعات ، وتحفظ الموضوعات في شكل أبجدي . وتعطى الدلائل الأولية للحفظ الموضوعي رؤوس الموضوعات الهامة المتصلة بالموضوع مثل الإعلان ، النقل بالسفن ، الوكلاء الوحيدون ، المشتريات ، الإدارة . الخ ...

ومعظم المكاتب لديها قدر معين من المراسلات يمكن حفظه بحيث يستفيد بطريقة الموضوع ، وتخص هذه الموضوعات عادة الإدارة العامة للنشأة التجارية وعلاقتها بالفروع والتوكيلات والاتحادات وغيرها .

وميزة الحفظ حسب الموضوع هي أن البيانات والمراسلات المتصلة ببعضها تقسم إلى مجموعات يمكن الرجوع إليها سريعاً وفي سهولة .

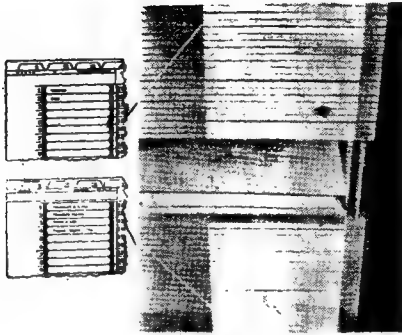


(شكل ١٣ طريقة الحفظ حسب الموضوع)

الحفظ الجغرافي : Geographic Filing

تقسم المراسلات في النظام الجغرافي طبقاً للقطر أو المدينة الخ . . . والمبدأ هنا متفق مع الطريقة الأبجدية العامة والطريقة الموضوعية فيما عدا أن الأوراق تحفظ حسب ترتيب أسماء الأقطار والمدن أبجدياً بدلاً من أسماء المراسلين أو الموضوعات وهذا يساعد كل المراسلات التي تخص قطراً أو بلداً على أن تتجمع تحت مجموعة وأن تخصص الملفات الشخصية للوكلاء أو الممثلين .

والاستخدامات الواضحة للطريقة الجغرافية هي في مكاتب النقل ومكاتب التصدير وإدارات التخطيط وإدارات المبيعات حيث يكون من الضروري غالباً تجميع الأوراق حسب المنطقة أو بشكل إقليمي .



(شكل ١٤ : الحفظ الجغرافي)

الطريقة العددية (الحفظ العددي) : Numerical Filing

ترتب الملفات حسب الترتيب العددي ، فيخصص لكل مراسل رقماً . وبطاقات الفهرسة Index Cards . وقصاصات الفهرس Index Strips مطلوبة لكي تربط الأرقام بالأسماء . وتشتمل كل بطاقة فهرسة على اسم المراسل ورقم الملف المخصص له ، ومرتببة بشكل أبجدي في درج بطاقات فهرسة .

Index - Card drawer

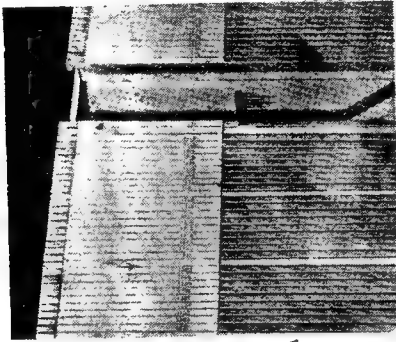
وإذا طلب ملف معين ، فإن اسم المراسل يدرج في درج بطاقات الفهرسة تحت الحرف المناسب وحيث رقم الملف مؤكد . وعليه فإن الملف المرقم يمكن أن يعثر عليه في دولا ب الحفظ المناسب . ومزايا طريقة الحفظ العددي هي :

(١) يمكن الاستدلال على الملفات المرقمة بسهولة أكثر منها في حالة الملفات الأبجدية وهي أقل تعرضاً للخطأ عند وضعها وقت إرجاعها .

(٢) يمكن استخدام رقم الملف على الرسائل لأغراض الإشارة إليها .

(٣) هذا النظام قادر على المرونة غير المحدودة حيث أن الملفات الجديدة

يمكن أن نوضع خلف الملفات الموجودة أصلاً . وبطاقة الفهرسة وقصاصات الفهرسة ذات نفع كبير بالنسبة لعدد من الأغراض كما سنبين فيما بعد .



(شكل ١٥ الطريقة العددية)

فهرس البطاقات : Card Index

أن فهرس البطاقات يزودنا بوسيلة دقيقة وسريعة لإدراج البيانات وبالأخص رقم الملف في طريقة الحفظ العددي .

ويستخدم لكل من جزئيات الموضوع item بطاقة منفصلة (عنوان الملف، الدقة ، العميل أو المريض) وترتب البطاقات بشكل أبجدي سايم .

وتحفظ البطاقات عادة في درج بطاقات فهرسة خاص وتقسّم الحروف الأبجدية عن طريق بطاقات الإرشاد البارزة .

ولبطاقات الفهرسة فوائده ومزايا هي :

(١) يمكن معالجة البطاقات بسهولة ولا يتأثر استمرار الفهرس الأبجدي بالحنف أو الإضافة .

(٢) يمكن أن نخدم البطاقات عدداً من الأغراض وأن تشمل على قدر كبير من المعلومات ، فيمكن مثلاً أن تسجل الكلية اسم الطالب وعنوانه ورقه

والرسوم المدفوعة ، تاريخ الالتحاق ، مدة الدراسة ، الامتحانات التي اجتازها وتاريخ التخرج أو اسم الموظف وعنوانه إلى آخر ذلك .

(٣) يمكن كتابة البيانات على البطاقة بالآلة الكاتبة .

(٤) حيث يكون التقسيم ضرورياً لأي غرض خاص يمكن استخدام البطاقات الملونة والمؤشرات لسهولة الاستدلال .

(٥) يمكن أن تتمزج السجلات المالية مع معلومات أخرى على البطاقة وهذا مفيد بشكل خاص حيث يكون الدفع بالتقسيط .

(٦) يمكن استخدام الفهرس في الاحتفاظ بقائمة بريد الأسماء والعناوين .

(٧) يمكن تدوين ما يفيد استخراج ملف من دوابل الحفظ ، ويثبت بالبطاقة كلس كإشارة .

المرج بين النظام الأبجدي والنظام العددي :

The Combination of Alphabetical and numerical Systems.

يمكن أن تضم النظم الأبجدية كذلك أرقاماً للرجوع إليها كما هو مبين في شكل ١٢، ١٣ فيعطى كل حرف أو جزء أو حرف رقماً، ويخصص رقم بعده لكل ملف مثلاً : إذا أعطى الحرف C رقم ٣ وكان في المجموعة سبعة ملفات ، فإن آخر ملف يفتح برقم ٧/٣ وفي هذا النظام ترتب الملفات أبجدياً وتكون الناحية الرقمية ثانوية وموجودة كمرجع للرسائل . وهناك طريقة تجمع بين النظام الأبجدي والنظام العددي بدون استخدام بطاقات الفهرسة الشخصية . فترتب الملفات في مجموعات أبجدية وترقم على مدى هذه المجموعات . وكل حرف أو جزء من حرف بطاقة إرشاد تعطى أيضاً فهرساً للملفات المرقمة في مجموعة الحرف هذه فبطاقة إرشاد تغطي مدى هجائياً مثلاً من :

Aa — An

يمكن أن ترقم A. 1 ويرقم الملف الأول

كما يلي : A (1) 1

ويرقم الملف الوارد بعد ذلك A dcock, T - j.

ويوضع تالياً للملف Allen Bros مباشرة .

ولا يشترط أن تكون الملفات في ترتيب أبجدي أو أن تكون داخل التقسيم . ويأخذ الملف التالي ، حتى ولو كان بالإسم ' Abbington ' المكان المخصص لرقم ٠٢ .

الطريقة الأفقية : The Horizontal Method

بهذه الطريقة تخزن التصميمات والرسومات في وضع أفقي في أدراج دواليب خاصة .

الطريقة الجانبية : The Lateral Method

الحفظ الجانبي طريقة لحزن الملفات جنباً إلى جنب تقريباً مثل الكتب الموضوعية على رف . وتعلق الملفات عامة على قضبان موضوعة بشكل جانبي في الدواليب أو على الحالات أو الأرفق المفتوحة . وهي مزودة بماسكات العناوين والتي يمكن أن تثبت عند الزاوية المطلوبة للرؤية . وحيث يكون المكان ضيقاً ، فإن التراكيبات الجانبية تكون مثالية حيث لا يسمح المكان بفتح الإدراج ويمكن حينئذ بناؤها إلى أي ارتفاع يسمح به السقف .

علب الحفظ : Box Files

حيث تكون كمية المراسلات محدودة أو حيث يجب أن تحفظ مجموعة خاصة من الأوراق والمستندات وما إلى ذلك في وسيلة للحفظ منفصلة فإن العلبة يمكن استخدامها بشكل مربع وفعال .

وهذه العلبة المصنوعة من الكرتون أو المعدن يمكن الحصول عليها في حجم الكوارتر أو الفولسكاب . وتوضع الأوراق بداخل العلبة بواسطة دفتر

الصفحات السائبة loose - leaf book أو تعلق مكانها بواسطة كليب لولبي .
ويسمى النوع ذو الصفحات السائبة بالملف ذو الأذرع المقوسة (كلاسير)
lever - arch file .

الملفات المعلقة (المعلقة) : Pending Files

يمكن استخدام الملف المعلق لكي نوضح به المراسلات والأوراق
الروتينية التي تزحم غالبا مكتب المدير . ويمكن حفظ الأوراق أبجديا أو بأية
تقسيمات أخرى مثل ، « الرد » ، « For reply » ، « في انتظار الرد » In abeyances
« المدير العام » ، « مدير شئون العاملين » ، « شخصي » ، إلى غير ذلك .

ويمكن أن يكون الملف على صورة علبة أو على شكل صينية مستوية بحيث
يمكن رؤية عنوان كل قسم .

الميكروفيلم : Microfilming

الميكروفيلم عملية متطورة لتجنب الحجم الكبير للسجلات ذات الصفحات
السائبة .

Loose-leaf records

فنتقل المراسلات والسجلات المأية والمقتطفات من الكتب أو المجلات
أو أية مستندات أخرى على أفلام لأغراض الحفظ . وحين الرجوع إلى المستندات
المصورة ، فإن الفيلم يركب على منظار أو جهاز القراءة أو بروجكتور حيث يمكن
رؤية المستندات بشكل مكبر . ويجهز الميكروفيلم على ثلاث مراحل :

١ - تصور المستندات الأصلية

٢ - يحمض الفيلم

٣ - يقرأ الفيلم الناتج ويحلل

ولهذه العملية المزايا التالية :

١ - توفر المكان والوزن حيث تتحول الملفات الضخمة للرسائل إلى بكرة أفلام .

٢ - يمكن إرسال الأفلام إلى الخارج بفئات بريدية مخفضة .

٣ - احتمال الخطأ في وضع العلامات وكذا فقدان التسجيلات ضئيل .

٤ - الفيلم أكثر تحملاً من الورق ويكون سجلًا أكثر دوماً .

٥ - يمكن تكبير الفيلم على الورق، فيسقطنا بالصورة السريعة الدقيقة للمستندات الأصلية .

أن تركيب المعداك الغالية اللازمة لإنجاز عملية الميكروفيلم إقتراح إقتصادي في المكاتب الكبيرة فقط حيث تعالج كميات ضخمة من المستندات وتحفظ يومياً .

وبالإضافة إلى ذلك فإن ضرورة استخدام منظار في كل مرة يراد الرجوع فيها إلى مستند تبدو شيئاً غير مريح في أحوال معينة .

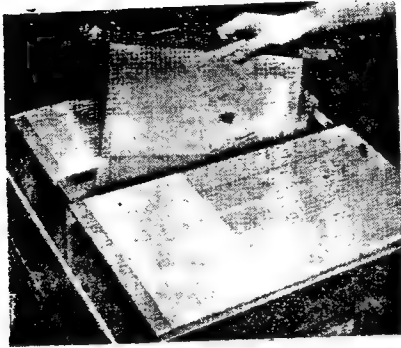
الدوسيات غير الموجودة : Absent Folders

إن أحد مصادر التعطيل والمضايقة الدائم الحدوث عند الحفظ هو أن دوسياً استخرج من مكانه في دولاب ، مما يستلزم بحثاً طويلاً مسبباً الضيق في كل أرجاء المكتب لتتبعه . ويمكن تجنب ذلك بإدخال عبارة « غير موجود » ، « Absent » ، في مكان الدوسية المستخرج للاطلاع .

ويمكن استخدام بطاقة لتسجيل رقم واسم الدوسية والحروف الأولى من اسم الشخص الذي صدر له والتاريخ. وتبقى البطاقة في الدولاب حتى يعاد الدوسية إلى مكانه ، حيث يزودنا بمراجعة لمكان الدوسية - وهناك طريقة أخرى هي طريقة « الجراب المعلق » .

"Suspended wallet"

فيعلق الجراب مع المحافظة التي أخذ منها الدوسية . ويوضع ظهر كامل باسم



(شكل ١٦) الدوسيه غير موجود

ورقم الدوسيه واسم الشخص الذى صدر له واسم الادارة المختصة والتاريخ في الجراب ويحتفظ به حتى يعاد الدوسيه ، ولهذا الجراب المعلق مزايًا أكبر من أنه يقوم بمراجعة مكان الدوسيه هي أنه :

١ - يكون غلافًا لتلقى الأوراق وقت غياب الدوسيه

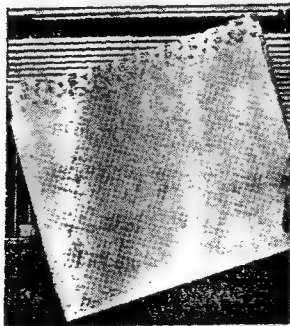
٢ - يحدد في فطرة خاطفة أى الدوسيات غائب ، وإذا تطلب الأمر ، يعمل على إعادتها بلا تأخير .

نظام المتابعة : Follow-up System

هناك طرق يمكن استخدامها بشكل يبعث على الرضا لمتابعة المراسلات ، ونورد هنا طريقة فعالة جدا . ويستخدم نظام المتابعة للتأكد من أن موضوعا لم يغفل ، فإذا قام أحد المديرين مثلا بكتابة رسالة فى ١١ من الشهر الحالى ، فربما يرغب أن يبعث برسالة أخرى فى يوم ٢١ إذا لم يتلق ردًا . وعندما يوقع المدير الرسالة فى ١١ من الشهر فانه يملأ مذكرة أو استارة ويرفقها بصورة من الرسالة المطلوبة ويقيدها عليها التاريخ الذى تطالب فيه الرسالة فيما بعد ويضعها فى صينية الحفظ

الخاصة. ويملأ السكرتير اسم المراسل والموضوع، إذا لزم الأمر، وتفصل الاستمارة وتحفظ في الجيب الشهري المناسب في دولاب حفظ المتابعة، وتحفظ الرسالة نفسها في ملفها المناسب مع المراسلات الأخرى حيث يمكن العثور عليها في أي وقت يحتاج إليها فيه. ويحتوى درج دولاب حفظ المتابعة، على إثنا عشر جيباً معنونة من يناير إلى ديسمبر، ويحتوى الجيب الخاص بالشهر الجارى ملفاً مقسماً فرعياً بأفرخ عددها واحد وثلاثون. وتوضع المذكرات في الجيب الشهري المناسب لها، وهى مقسمة على أساس يومى. ويمكن أن يكون النظام جيب منفصل لكل يوم من الشهر الجارى إذا تطلبت كمية الأوراق ذلك.

وفي كل يوم يخرج كاتب الحفظ أية مذكرة أو استمارة من الترتيب اليومى الجارى فإنه يجد الأوراق أو الرسائل التى تشير إليها، ويرفق الرسائل والاستمارات ويمررها إلى الشخص الذى توجد الأحرف الأولى من اسمه على الاستمارة. وبعد اتخاذ الاجراءات المناسبة، فإن المدير يضع الاستمارة والأوراق مرة أخرى في صينية الحفظ ومعه، إذا لزم الأمر، تاريخ خاص بالمتابعة وتعاد العملية بأكملها ويمكن عن طريق هذا النظام معالجة مواعيد مستقبلية وبندود أخرى، وهى أنوماتيكية التشغيل.



التاريخ ١٩٥٩/١/٢٧	
الاسم : شركة تشارلز برود ليند	تاريخ الرسالة ٥٩/ /٢٦
الموضوع : تحديد عقد النقل	
ملاحظات :	
يعاد إلى : ر . جونسون - ٥٩/١/٩ - ٥٩/٣/٩ - ٥٩/٤/٧	

(شكل ١٧ نظام المتابعة)

قواعد عامة للحفظ :

- ١ - قم بعملية الحفظ بشكل مرتب واثيق بأن :
 - (أ) تصنف وتقسّم كل المراسلات قبل الحفظ .
 - (ب) أن تضع الأوراق على الملفات على هيئة مربع حتى تكون كل الأطراف مستقيمة .
- ٢ - تأكد من أن المراسلات موضوعة في الملف الصحيح .
- ٣ - ضع المراسلات في الملفات حسب التعاقب الصحيح للتواريخ بحيث يكون المستند الأقرب عهداً فوق الأوراق كلها .
- ٤ - تجنب الملفات الضخمة الكبيرة والتي لا تطلب في الوقت الحاضر من الملفات المتداولة ثم توضع في ملف " مهمل " ، " dead " - وتخزن الملفات " المهمله " بعيداً في حجرة أو دولا ب التخزين وتفهرس . ويؤشر على الملف المتداول برقم الملف المهمل حتى يمكن الرجوع إلى المراسلات القديمة كلما كان ذلك ضروريا .

٥ — لا تستخرج أوراقا شخصية من أى ملف . أما إذا كان من اللازم استخراج ورقة شخصية ، فإنه يجب وضع ورقة في الملف مدونا بها التاريخ واسم المرسل وإسم الشخص الذى في حوزته الورقة .

٦ — إذا لم تكن المراسلات الواردة من مصدر ما كافية لكي تفتح ملف شخصي ، فيجب أن تضعها في ملف متنوعات .

٧ — إذا ما استخرج ملف مؤقتا للرجوع إليه ضع علامة أو بطاقة .

٨ — ضع مراجع متقاطعة مناسبة للعناوين أما على الأغلفة أو على بطاقة فهرس . فثلا . اليفتات كولونيل جنكيز ، رئيس شركة بلانكشير .
تفهرس تحت : « رئيس » ، « بلانكشير » ، « جنكيز » .

٩ — قم بالحفظ يوميا حتى يكون نظام الحفظ دائما حديثا .

١٠ — لاحظ النقاط التالية عند وضع الملفات وبطاقات الفهرسة في الدواليب والأدراج الخاصة بها .

(أ) يوضع الإسم الشخصي قبل إسم العائلة ، وإذا كان إسم العائلة مشتركا ، فإن الإسم الشخصي يحدد موضعه مثال :

Jackson , John لا بد أن توضع قبل

Jackson, Thomas

(ب) إذا كان الإسم الشخصي وإسم العائلة مندرجا في إسم الشركة ، فإن إسم العائلة يكتب أولا ويتبعه إسم الإسم الشخصي ويأتى بعد ذلك بقية الإسم فثلا : امونارد هوايت وشركاه .

Leonard White and Co.

يحفظ تحت :

White, Leonard and Co.

(ج) إذا كان للشركة بضعة أسماء ، يعتبر الاسم الشخصي منها لأغراض الحفظ كإسم العائلة مثل :

Messrs. May Jones and Jenkins

فيحفظ تحت May

(د) إذا كانت أداة التعريف الـ " The " ، أول كلمة في الاسم ، فإنها أما أن تحذف أو أن تأتي في النهاية . وذلك لأغراض الفهرسة . كما يلي :

High Pressure Tools Limited, The

الشركة المتحدة لأدوات الضغط العالي .

(هـ) بالنسبة الأسماء التي تخلطها علامة وصل (-) يستخدم الاسم الشخصي .

في Smith-Ryland ، استخدم Smith .

(و) توضع الألقاب بعد أسماء العائلة وقبل الاسم الشخصي .

Champion, Sir G. H.

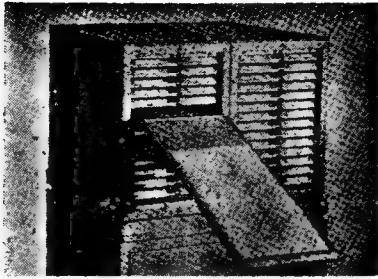
السجلات المنظورة : Visible Records

ترتب البطاقات والاستمارات بحيث تتداخل بشكل يجعل حوافها معرضة للرؤية . وتحمل الأجزاء الظاهرة ، إلى جانب العنوان ، سمات متنوعة لضبط تلخص التفاصيل الأساسية التي اشتمل عليها القيد في السجلات .

سجلات البطاقات المنظورة : Visible Card Records

تبيت البطاقات في صواني مستوية بشكل يجعلها وهي متداخلة كل منها في الآخر ظاهرة العنوان . وهذه الصواني محفوفة في دواليب مصنوعة عادة من الصلب ، بوسائل لإغلاقها تحمي المعلومات السرية .

ويمكن تثبيت علامات أو مؤشرات إلى البطاقات لتركز الاهتمام على الحقائق الهامة .



(شكل ٢٩ سجلات البطاقات في المنظورة)

ويمكن وضع من ستين إلى سبعين بطاقة في كل صينية ، وكذا حوالى واحد وعشرين صينية في صوان واحد . وتركب على الأجزاء الظاهرة من البطاقات أجزاء واقية من البلاستيك الشفاف transparent plastic shields لكي تحميها من القذارة وتكون مسافة مناسبة للعلامات الملونة .

السجلات ذات الصفحات السائبة المرئية :

Isible Loose - Leaf Records

وهي مشابهة في نظريتها العامة للبطاقات المنظورة . وتعلق أفرخ الورق ، التي تكون أصغر حجما من الأغلفة ، بواسطة فتحات مثقبة على أحد حواف الدفتر . وطريقة التعليق تساعد الأفرخ على أن تثبت في الدفتر بحيث يتداخل كل منها وراء الآخر . وبالطبع فإن الدفاتر سهلة الحمل ويمكن أن يوصد عليها عندما لا تكون مطلوبة للاستعمال .

سجلات البطاقات العمودية المنظورة :

Vertical Visible Card Records :

وهذه تعلق بشكل سائب في وسيلة الحفظ بحيث يمكن أن تستخرج (أو يعاد) وضعها في سهولة . وتقف البطاقات في قائمة في إدراج الأصوات أو في صناديق ، بحيث يكون الاسم وسمات الضبط الأخرى ظاهرة للنظر .

وتوضع الأوراق السائبة والحسابات وغيرها خلف البطاقة المناسبة فوراً .

وهذا النظام مناسب بالذات عندما يكون من اللازم إزاحة الأوراق تماماً من وسيلة الحفظ . كما هو الحال عند القيام بالقيود على الآلة أو آلة محاسبة .

تجهيزات الفهرسة بالقصاصات : Strip-Indexing Equipment

تكون في بعض المكاتب ثمة حاجة إلى الاستدلال على بعض المعلومات مثل الأسماء والعناوين وأرقام التليفونات المستخدمة ، والأسعار الحالية للسلع وغير ذلك ، على الدوام وبسرعة . وهذا النظام أكثرها كفاية وواقعية . فالمعلومات الموجودة في وسيلة الحفظ منظورة للسكرتير دون حاجة إلى أن يبحث وسط أكداش الأوراق أو الدفاتر أو البطاقات السائبة — فيمكن الاستدلال فوراً على أرقام الاحالة ، الموجودة كل منها على الشريط الخاص بها .

وكل جزء من المعلومات مسجل على قصاصة منفصلة ، وهي تدرج في الوضع فوق بعضها ، بحيث يمكن أن تكون المعلومات الموجودة عليها منظورة . وهذه القصاصات ترد في صورة أفرخ يمكن تمريرها في الآلة الكاتبة .

ويمكن إجراء الإضافات أو التعديلات أو الحذف دون أن يؤثر ذلك في تدرج السجلات . وهي متوفرة في ألوان متعددة مما يسهل التقسيم من ناحية الألوان . بالإضافة إلى أنه يمكن استخدام وسائل الإشارة .

ويمكن أن يثبت كذلك في أفرز أو تركيبات حائطية ، أو دفاتر أو قاعدة أو وحدات دائرية أو أصوية .

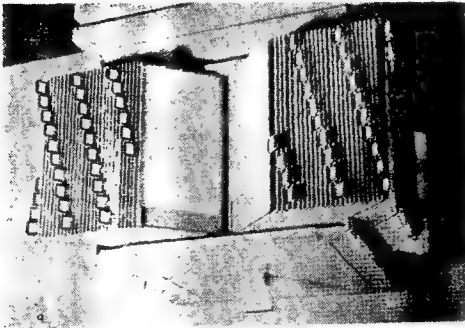
ومزايا البطاقات ذات السجل المنظور هي :

(١) يمكن أن تلح السجلات في نظرة ، ولا حاجة إلى التردد وسط بطاقات كثيرة .

(ب) الأجزاء المنظورة من البطاقة قابلة لأن تطبق عليها كل سمات الرقابة
الفعالة .

(ج) البطاقات أقل تعرضاً للفساد حيث أن الأجزاء الواقية من
البلاستيك الشفاف تركب على الأجزاء الظاهرة .

(د) ترتيب السجلات وإعادة ترتيبها بسيط وسريع .



(شكل ٢٠ تجهيزات الفهرسة بالقصاصات)

طرائق الحفظ

تبين الطريقة التوجيهية التالية أنسب الطرق لحفظ المستندات المختلفة. على أنه يجب أن يلاحظ أنه من الضروري دراسة متطلبات كل نظام للحفظ على حدة في بيئته الحقيقية على أن يركز في الاعتبار الكميات والمحتويات والأحجام وما إلى ذلك ، وأن يلاحظ كذلك أننا نتعرض للموضوعات بشكل عام فقط .

ملاحظات	طريقة الحفظ التي نوصي بها	المستندات
هذا النظام يساعد ماسك الدفاتر على أن يستخرج ويبيع بطاقات التسجيل في سهولة من الدولاب عند أي قيد .	دوايب البطاقات المرتبة الممودية (مفهرسة أبجدياً تحت أسماء المدينين والمدينين)	السجلات الخاسمية
يمكن حفظ الدفاتر موحداً عليها في دولاب أو صوان عندما لا تكون مطلوبة للاستعمال .	دفاتر السجلات المرتبة ذات الصفحات الساتية	تحتاج طلبات الاستخدام الأصلية التي تامة بملئها الموظفون عند الالتحاق بالعمل .
	كبيرة : دوايب مستوية أفقية . صغيرة : جانبية أو عمودية . (حسب الموضوع أو عدديه)	أعمال فنية .

ملاحظات	طريقة الجذر	الاستنتاج
	صى بها	قوائم الابداع بالابك
	سوار يخ	مطبوعات زرقاء
ملف تحت اسم الشركة أو اسم الاتاج الذى تقدمه الشركة .	مثل , أعمال فنية , جاني أو عودى , أبجدى ,	الكتالوجات
	مهمات التسجيل المرئية - الفهرسة بالافصاحات - مفهومة تحت اسم الاتاج .	سجلات الاسعار المطاوعة
يدون اسم من املاه وتاريخ الاملاه على مساحة الشريط أو الحزام وعلى وجه الدرسه وينبئ حفظها على حسب التواريخ .	جاني أو عودى - موزسوعة فى دورسيات ذات جيوب أو حفظة مستندات .	اسطوانات الماكى أو اسمرته
نظام الفهرسة هو عادة نظام الفهرسة بالارقام مع اسم المومن عليه وتخرج التأبين مثل : بويعة منزل - حياة أو سيارة أو غير ذلك .	جاني أو عودى (عددى)	بوالص تأبين

صور فواتير

سائرة : كلاسيكات مرتبة ترتيبا عدديا أو حسب التواريخ .
عند الاكمال : تحول إلى كلاسيك موصد .

الفرخ ماستر آلة فاحشة
بالكمول مستعملة .

جاني أو هودي (ايجدى أو ايجدى عددى أو حسب
الموضوع) .

عاصر الاجتاهات

كلاسيك ذو صفحات سائبة مجز بهزار لقله - يحفظ حسب
التواريخ .

ملاحظات	طريقة الخطة	المستندات
تعمل المستندات ارقاماً متسلسلة	الغهرسة بالصفحات (أ-ي)	اسماء بارصانوز وارقام تليفونات كثيرة الاستعمال
قبل قيدهما في دفتر الحساب ينفى النثرية. ثم تحفظ حسب الرقم المسلسل .	كافي وصور فوتو ، كلاسيك سائب الصفحات - تحفظ حسب الطريقة العددية .	صور طلبات ، بضاعة مستندات مصاريف تربية .
	مثل و الاعمال الفنية ، الدوايب المسطحة الجاهزية أو الالاقية (حسب الموضوع أو عددي)	صور فوتو ضرائفية رسومات كثيرة الحجم
	مثل و الكائنات حات ، مثل مستندات النثریات .	قوائم أسعار ايعالات
كل شوكه باأصحاء مساهمين عددم خسرون أو أكثر يجب أن تحفظ بغير س اصحاء الشركة ما لم يكن السجل في حد ذاته مكوناً الفهرس . ويمكن فهرسة جلد سائب الصفحات ليكون سجلاً للاصحاء .	حرام من الجلد سائب الصفحات أو جلد .	تحويلات اسهم كاملة وجعل للمساهمين

يجب أن يفهم الدو لآب المختري على المفاتيح وأن يشرح عليه السكرتير شخصيا .

بسبب طبيعة السجلات السرية فإن درآيب الحفظ التي تحفظ بها السجلات لابد أن تقفل إذا لم تكن مطلوبة للاستعمال .

تجسرو قاية الاستئسل بواسطة أقفلة شبه مشتركة أو يوضع في دورسيات خزن ذات أفرخ من الصمغ وأقية . ويعتمد نوع القفلة على المادة المختري عايبا الاستئسل ، والسكينة المخترة والمهمات التي في متناول اليد ولدى لاجدان في أن المرجع بين النظام العددي والنظام الابددي يوصى على الرضا .

جاني أو عمودي — وتحفظ حسب توارخ الاجتماعات .

المراسلات : جاني أو عموي .
الاجتماعات : بطاقات منظورة مبنية في صوان أقية . تحفظ ابدديا تحت أسماء الموظفين أو عدديا تحت أرقام أو وظائفهم ،

جاني أو عمودي (عددي / ابددي)

مذكرات مكتوبة بالاختزال لاجتماعات سرية

سجلات الموظفين السرية

استئسل مستعمل ومطلوب للاستعمال فيما بعد

مثل ، أحوال قنية ،

الروح أشده أكس

(شكل ١٨ الطريق المناسبة لحفظ المستندات التجارية المتفرقة)

امثلة

- ١ - صف نظاماً لحفظ المراسلات مناسباً لأعمال مكتب ، عادي ، .
- ٢ - ضع قواعد بسيطة لموظف جديد ، وكل إليه ، تحت إشرافك ، معالجة حفظ المراسلات .
- ٣ - ما الذي يؤثر عليك عند إتباعك لنظام جديد في الحفظ ، وهل تختار النظام الايجدى أم العددي أم الجغرافي أم الموضوعي في الفهرسة ؟
(الجمعية الملكية للفنون)
- ٤ - أي الطرائق تعتبرها أفضل عند .
(١) حفظ مائة بوليصة تأمين . وكذا
(ب) التأكد من أن التفاصيل المحتواه في هذه البوالص في متناول يدك فوراً . ؟
(غرفة لندن التجارية - دبلوم السكرتارية الخاصة)
- ٥ - كيف يمكنك أن تخزن الآتي :
(أ) اوراق الاستنسل المستعملة ، والمطلوبة للنسخ فيما بعد .
(ب) طلبات الاستخدام الأصلية التي قام المستخدمون باستيفائها عند الالتحاق بالشركة .
(ج) مذكرات أخذت بالاخترال لاجتماعات لجان سرية .
(الجمعية الملكية للفنون)
- ٦ - ناقش الطرق الحديثة في حفظ الملفات .
ما هي في نظرك أفضل الوسائل لحفظ
سجلات موظفين سرية أو
تصميمات كبيرة الحجم .
(الجمعية الملكية للفنون)

٧ - (١) ما هي في نظرك اساسيات :

١ - محضر الجلسة الجيد .

٢ - نظام حفظ من الدرجة الاولى ؟

(ب) عند التسييل ، فضلا عن استلام ودفع الاموال النقدية ، التي يقدمها البنك .

(غرفة لندن التجارية - دبلوم السكرتارية الخاصة)

٨ - أنت تعمل في شركة تطورت من إدارة إلى أربعة إدارات في نهاية العام الماضي . وقد كنت في السابق تقوم أنت ورئيسك بمعالجة المراسلات كلها . والآن فإن المراسلات صادرة من أربعة إدارات مختلفة ، وتقوم كل إدارة بحفظ ملفاتها الخاصة . وعلى ذلك فانه ليس من السهل تتبع الرسائل .

اكتب تقريراً عن كيفية إعداد نظام حفظ مركزي وأى القواعد يتبع في استخدامه .

٩ - رتب فهرس بطاقات يمكن أن يستخدمه مكرتير طبيب ، مينا كيف يمكن أن يستفيد من البطاقات الملونة .

١٠ - ما هي الظروف التي تدفع بك إلى أن تشير على رئيسك أن يبذل مالا في تحويل فهرس البطاقات الخاص بعملائه إلى نظام مرئي حديث ؟ (المعلومات الموجودة حالياً مسجلة على بطاقات ٥×٣ بوصة وموضوعة رأسياً في أدراج خشبية) .

(الجمعية الملكية للفنون)

١١ - ناقش استخدامات ومزايا نظم البطاقة المرئية والفهرسة بالقصاصات .
ضع أسماء الأفراد الواردة والهيئات المهنية والمؤسسات التجارية في الترتيب والشكل الذي تراه مناسباً لفهرستها .

رولاند ديناي

روبرت دنبي

دنمور ، جونز

شركة ديفسون للمبات ليمتد

لورد دنمان

نادى ديدى للحالين للعاش

شركة مهمات الإنسان .

دينيس هوارد واخوته ، ليمتد

دار حضانة روزا .

مجلة الرسوم الأسبوعية .

اودونوفان وانجمله .

دي لايرى وشركاه ليمتد

(الجمعية الملكية للفنون)

١٢ - أن عملية الاستمرار في تكديس نسخ من أوامر معينة لا يمكن أن
تتسلسلها ومع ذلك فإن الرجوع إليها مطلوب بعد عدة أشهر من النسخ ما هي
أفتراحاتك نحو معالجة هذه المشكلة ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٣ - بعد الإعلان عن إنتاج جديد ، تنوى شركتك الاحتفاظ بسجلات
مفصلة لكل الاستفسارات وللتابعة هذه الاستفسارات في قترات منتظمة خلال
العام القادم . وإذا اعتبرنا أن سجلات العملاء الموجودة حالياً لا يمكن استخدامها
في هذا الغرض ، فما هي السجلات التي تنظمها وما هي التجهيزات التي تحتاجها
والمتوقع أن يتم فحص حوالي خمسة آلاف من الاستفسارات .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٤ - ناقش مزاييا ومساوى . :

١، الحفظ المركزي .

٢، الحفظ اللامركزي .

ما هي أكثر القواعد العامة أهمية في نظرك والتي يمكن ملاحظتها عند الاداء
الكفء لآى نظام حفظ ؟

(غرفة لندن التجارية - دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٥ - كيف يمكنك خزن الآتى لاستخدامه مستقبلاً -

(أ) أفرخ ماستر مستعملة خاصة بناسخ الكحول .

(ب) أوراق استنسل .

(ج) اسطوانات الحاكى .

أ (د) خرائط . ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٦ - ضع ما يأتى فى الترتيب الشكل الذى تراه صحيحاً فى الفهرسة .

والترديث وشركاه ليمتد .

الحمامات العامة هورنس .

ديبلن وأخوته .

أوبريان وشركاه ليمتد .

ستيفن دى لامير .

ليدى ب . موريس .

شركة القلم البريطانية .

أ . ب . ما كبريد .

ب . ما بريد .

بوروه بلاك ووتر .

مجلس مقاطعة لندن .

شركة طباعة القرن العشرين ليمتد .

١٧ - عند توليك مهمة جديدة وجدت نظم الفهرسة والحفظ لاتباع

على ما يرام .

اكتب مسودة بتوصياتك ذا كراً باختصار ، إلى جانب المراسلات العادية .
نحساً من الآتية :

المطبوعات الزرقاء ، الكتالوجات ، تحويلات الأهم الكاملة ، مستندات
المصاريف النثرية ، سجلات المستخدمة ، أحداث قضية جنائيات (في مكتب
محامى) سجلات المساهمين (في شركة بها أكثر من بضعة آلاف من المساهمين)
اوراق ستسل مستعملة ، سجلات تجار القطاعى (في شركة بها عدد كبير من
موظفى المبيعات الخارجية) قسائم ايداع فى البنك .
(غرفة لندن التجارية - دبلوم السكرتارية الخاصة)

الفصل السابع

معينات التذكر المكتبية

Office Memory Aids

ليس من المتوقع أبداً أن يتذكر السكرتير العدد الكبير من التفاصيل في عمله اليومي بالمكتب ، بما في ذلك ارتباطات رئيسه ومواعيده وكذا التخطيط المقبل لواجباته . فينبغي والحال هكذا أن لا يكون متيقنا من تدوين كل ارتباط وميعاد سبق ترتيبه لرئيسه فحسب ، وإنما ينبغي كذلك تدوين العمل المفروض إنجازه في مناسبات مقبله . ويحتفظ السكرتير عادة بمفكرتين -

• مفكرة رئيسه ومفكرته هو ، وينبغي على السكرتير أن يلاحظ عند إدخال إضافات إلى المفكرة أن -

(أ) يكتب بخط واضح وبالخير . وأن تضاف المواعيد المؤقته أولاً بالقلم الرصاص ثم تحجب إذا ما تأكدت .

(ب) يبين الميعاد واسم صاحب الاتصال والمكان وأية معلومات أخرى مختصرة وسهلة الاستيعاب في نفس الوقت بقدر الإمكان .

ج - بالنسبة للارتباطات الإجتماعية يدون ميعاد الاستقبال أو حفل التوكيل فيقول - السابعة والنصف إلى الثامنة - وأية معلومات أخرى بالنسبة للبلابس .

د - أن يثبت المواعيد في الترتيب الصحيح لحدوثها كل يوم .

هـ - يقوم بمراجعة دقيقة لكل مفكرة ليتأكد من أن كل النقاط قد عولجت وإن كل المواعيد قد التزم بها .

إثبات المواعيد : Booking of Appointments

ينبغي أن يلاحظ السكرتير عند إثبات المواعيد :

١ - تذكر الموضوعات الروتينية التي يفضل رئيسه معالجتها في أوقات معينة من اليوم .

٢ - أن يسمح بوقت كاف بين المواعيد .

٣ - أن يتذكر أن المواعيد يمكن أن تمتد إلى ما بعد وقت انتهائها المعين وأن يذكر هذه الصعوبة إذا دعا الأمر لذلك ، للشخص الذي يطلب موعداً ، وذلك إذا لم يكن من الأهمية بحيث يرغب الرئيس في مغادرة الاجتماع يلتزم بالميعاد .

٤ - القاعدة هي أن المواعيد تتم عن طريق التليفون وعلى السكرتير أن يحرر رسالة مؤكداً المحادثة التليفونية وأن يعمل صورة من الرسالة لتكون سجلاً دائماً .

٥ - عند الكتابة إلى فندق توجه الرسالة إلى « المدير » .

٦ - عناوين الفنادق وأوصافها واردة في « دليل الفنادق » .

٧ - عند ترتيب المواعيد الإجتماعية سواء بالليل أو النهار ، والتي تشمل زوجة الرئيس ، يجب التأكد من أن كل ميعاد مناسب لها قبل الموافقة بالنيابة عنها .

٨ - إذا كانت زوجة الرئيس سيدة أعمال أو مهنية فهناك احتمال أن تطلب حضور زوجها لعدة أعمال متصلة بنشاطاتها ويكون التعزيز الدائم الحريص منها لازماً لإثبات مواعيد الرئيس .

وهناك صفحة من مفكرة السكرتير (ليوم واحد) :

الموضوع	المكان	الزمن
إعداد المفكرة لاجتماع هيئة الإدارة	—	٩٣٠ صباحا
اجتماع هيئة الإدارة .	غرفة الإدارة	١٠٠٠ صباحا
حجز مقاعد ليوم الثلاثاء السادس والعشرين (آب) غسطس بقطار الثانية عشر ظهراً السيدس والسيدة س من برمنجهام إلى أولستون .	—	١٠٠٤٥
ميكانيكي الآلات الكاتبة	المكتب	١١٠٠٠ صباحا
موعد : السيد اس جنكز لمقابلة السيدس	المكتب	١١٠٣٠ صباحا
ملف ١٢٩٤ - st إسكان .		
حساب الشريات - ١٥ جنبها	البنك	١٢٠٠٠ ظهرا
محضر اجتماع	المكتب	٢٠٠٠ مساء
ميعاد السيدس	عند طبيب الأسنان	٢٠٤٥ مساء
حفل كوكتيل في الساعة مساء (تلبية السيدس)	بلوكسهام	٤٠٠٠ مساء

بطاقات المواعيد : Appointment Cards

١ - إذا كان الرئيس متغيماً ليوم كامل عن مكتبه للقيام بأعمال مختلفة أو ارتباطات معينة ، فله أن يطلب إلى سكرتيره أن يعد بطاقة مواعيد . ويجب أن تكون ذات حجم مناسب يجعله يستطيع أن يحملها معه ، وأن يكون معها ملفات الدعوة اللازمة أو ملفات المراسلات .

مواعيد

الثلاثاء الرابع والعشرون من (حزيران) يوفية - ١٩	
مؤتمر المبيعات في بلانكتون بمكتب الفرع .	١٠ صباحاً
١٤ هائي ستريت . مرفق أجندته .	
الغداء بفندق الملكة مع مدير فرع بلانكتون	الواحدة ظهراً
والسيدت . ح . زى (الوكيل بنيوزيلاند)	
مقابلة مع المحامى بخصوص عقد فيلا هو ليداي سانت	٢٣ ظهراً
ايسام . ملف مرفق	
مقابلة السير جون واللاى بوتد في مطار ايلبت ،	٤ مساءً
ثم حجز الغرف بفندق لوتنجتون مانور .	
العشاء بفندق لوتنجتون مانور .	٧٣٠ (حتى الثامنة)
الملابس : الرسمية	
بطاقة الدعوة مرفقة	
تم طلب سبراى الشعر للسيدة اس .	

معينات التذكر الأخرى : Other Memory Aids :

ويندرج تحت الطرق الأخرى لجعل المواعيد والتواريخ دائما تحت المراجعة، إعداد قائمة مكتوبة على الآلة الكاتبة بالارتباطات توضع على مكتب الرئيس يوميا أو أسبوعيا، وكذلك تعرض بطاقة مواعيد شهريا أو أسبوعيا على مكتب الرئيس . ولقد شرحنا نظام المتابعة الفعال في الفصل السادس (الحفظ والفهرسة)

معينات التذكر المفهرسة : Indexed Memory Aid

يتكون نظام معينات التذكر المفهرسة من دوسيهات سائبة لكل يوم من أيام الشهر وإثنا عشر دوسيهة بأسماء أشهر السنة والتي توضع في دولاب حفظ من الصلب وإذا حدث أمر يستدعي الاهتمام بتاريخ لاحق ، أو عند ترتيب المواعيد فإن إضافة يمكن إثباتها على بطاقة وتوضع في الملف المناسب . ويرجع إلى الدوسيهات يوميا . وبعد إضافات أى يوم يوضع ذلك الملف خلف ملفات الشهر وإذا حدث خلال الشهر أن اقتضى الأمر اتخاذ إجراءات ، أو حتى خلال بضعة أشهر ، فإن الإضافة تثبت على بطاقة وتوضع في الملف الخاص بالشهر المناسب .

وتصنف البطاقات في أول يوم من هذا الشهر في ملفات اليوم المناسب للشهر الجارى . وتوضع الموضوعات التي يحتمل أن تنسى بسهولة دائما تحت النظر والنظام سريع وسهل التنفيذ .

مسئلة

١ - وضع استخدامات المفكرة في الأغراض التجارية وأورد صفحة
مثالية بها على الأقل ثمانية إضافات .

٢ - رئيسك مشغول ليوم كامل غداً ، سوف يأخذه من موعد إلى موعد
بعيداً عن المكتب مع وقت فراغ قليل ، وطلب منك رئيسك مذكرة بمواعيده
قدم إليه هذه المواعيد في أفضل شكل ممكن .

(الجمعية الملكية للفنون)

٣ - أمام رئيسك أعمال كثيرة جداً وله ارتباطات اجتماعية . تصور أنك
مسئول عن مفكرة مواعيده . فما هي العوامل الرئيسية التي تضعها في الاعتبار ؟
(غرفة لندن التجارية . دبلوم السكرتارية الخاصة) .

٤ - ناقش الوسائل التي يمكن عن طريقها أن تتأكد من أن -

أ - رئيسك يهتمك بالمواعيد التي ترتب له .

ب - أنه يعالج الموضوعات التي نحي بها جانباً للاهتمام بها في تواريخ معينة
(الجمعية الملكية للفنون)

٥ - وجمعت الرسالة التالية وقد تركت لك بواسطة رئيسك عند عودتك
إلى المكتب بعد غياب لمدة يوم . أكتب الرسائل كما هو مطلوب :

السيد أ: سوف أفضي عن المكتب في الصباح رجائي الكتابة إلى فندق سيني
لحجز غرفة السيد براون والسيدة براون ، اللذان سيصلان يوم الجمعة القادم من
نيويورك على أن ترسل هذه الرسالة فوراً . ثم أكتب رسالة يامضائي إلى السيد
كوك بأن يتفقد السيد براون المصانع في صباح السبت . وعليك أن تحرري عما
إذا كان العمل يوم السبت كالمعتاد ، وإذا لم يكن كذلك فيستحسن أن تؤجل

الزيارة إلى وقت آخر ، حيث أن السيد براون وحرمة سوف يبقيان هنا لأسبوع واحد فقط .

(الجمعية الملكية للفنون)

٦ - يحتفل أحد زملاء رئيسك بالعيد الفضى لذكرى قرانه في مارس .
ولقد طلب إليك رئيسك في فبراير أن تذكره لى يكتب رسالة تهنئة في الوقت المناسب وتسير أن تفعل ذلك وتضيق رئيسك بالاطمع إلى حد كبير ، فلم تكن هذه أول مرة ينشأ فيها هذا الوضع ، وطلب رئيسك منك أن تستخدم نظاما في التذكير من الخطأ . فإذا تقترح ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

الفصل الثامن

تجهيزات المكتب

Office Equipment

أصبحت الآلة الكاتبة اليوم بنداً لا غنى عنه من تجهيزات المكتب . وتصنع منها أنماط وأشكال كثيرة جداً . وهي تدار إما باليد أو بالكهرباء . وبعضها سهل الحمل وبلا صوت وقادر حتى على أن يكتب بطريقة برايل . وفي معظم المكاتب ، حيث تستخدم آلات كاتبة عديدة يومياً ، يوقع عقد مع شركة من المتخصصين في صيانة الآلات الكاتبة لكي تبعث بميكانيكي لخدمة الآلات من آن لآخر .

ومهما كانت درجة كفاية هؤلاء الميكانيكيين ووعيمهم . فإنه لا يمكنهم أن يضمنوا تشغيلاً رقيقاً بدون معاونة من يقوم بتشغيل الآلة الكاتبة - وعليه فإن من الواجب على كاتب الآلة أن يتأكد من أن الآلة التي يكتب عليها دائماً مصنوعة في أحسن حال حتى تتسج إنتاجاً من الدرجة الأولى . ولهذا الغرض فلا بد أن تكون لوازم خدمتها في متناول يده ولا بد من أن تشمل على فرشاة خشنة للآلة وفرشاة ذات يد طويلة للأتربة وفوطة للتنظيف .

عشر نقاط للعناية بالآلة الكاتبة :

- ١ - قم بتفريش الآلة الكاتبة كل صباح بفرشاة خشنة .
- ٢ - قم بتنظيف الآلة ووظفها بانتظام وامسح الإسطوانة .
- ٣ - نظف ما تحت الآلة الكاتبة حتى تبعد التراب عن أن يتصاعد إلى الآلة
- ٤ - عند إزاحة الغطاء تأكد من أنه لم يكن مشبوكاً في أى جزء من الآلة
- ٥ - غطي الآلة الكاتبة دائماً أثناء الليل وكلما كانت غير مطلوبة للاستعمال

٦ - إذا أردت قل الآلة ، فارفعها من عند القاعدة من الخلف وليس من أى جزء آخر . إقل العربى من الوسط بأن ترزح عواتق الهامش ، وهذا سوف يمنع العربى من أن تترلق من جانب آخر إذا مالت .

٧ - إياك أن تترك الآلة الكاتبة -

(١) إلى جانب جهاز تدفئة مشع أو ..

(ب) حيث يحتمل أن يلقى عابر بها أرضاً من فوق المكتب .

٨ - استخلم دائماً فرخ ورق لكى يحمى اسطوانة التغذية عند استخدام فرخ منفرد من الورق . وسوف يحسن كذلك مظهر الكتابة .

٩ - عند المسح ، حرك العربى تماماً إلى اليمين أو اليسار مستخدماً مفتاح تحريك الهامش ، حتى تقع نشارة المطاط على المكتب وليس فى قسبة الكتابة .

١٠ - إذا لم تكن الآلة الكاتبة على ما يرام ، المحصا لتكشف موطن الخطأ ، أما إذا لم يمكن إصلاح الجزء الذى به خلل ، أو لم يكن السبب ظاهراً فينبغى عدم استخدام الآلة حتى يقوم بذلك ميكانيكى متخصص فى العناية بها .

الآلات الكاتبة ذات الأغراض الخاصة والإختراعات

تم تطوير عدة إختراعات لكى تسهل على الآلة الكاتبة إنتاج العمل بسهولة أكثر وبكفاية أكبر . وفى الفقرات التالية نوضح بعضها .

طريقة التغذية من الأمام : Front Feed Device

أن طريقة التغذية بالورق من الأمام تطور فى تصميم أجزاء الآلة أمام اسطوانة التغذية ، يساعد على إدخال الفواتير من الأمام ، بينما يمكن مسك ميزانية دفتر اليومية فى الآلة بواسطة المغذى العادى . ويستخلم هذا التصميم فى كتابة الإيصالات والشيكات والمستندات الأخرى التى قد يطلب لها تلخيص .

ماسكات الكارت : Card Holding Attachments

وهذا تطوير يساعد على أن تدخل البطاقات السميكة في الآلة وإن ثنى حول الآلة — وهي تتكون من إسطوانة تغذية خاصة ذات مجرى من الصلب وتوضع حافة البطاقة في هذا المجرى وتدار إسطوانة التغذية إلى الخلف حتى تصبح البطاقة في الموضع الصحيح للكتابة . وتمسك البطاقة بشكل ثابت في مكانها بينما تتم عملية الكتابة . وهذه الإضافة صممت لكي تجعل من الممكن الكتابة على القمة القصوى والأطراف السفلية للبطاقات الصغيرة أو الرقعة .

الآلة الدائمة الكتابة

Continuous Stationary Machine

تغذى الآلة بالورقة من الخلف ويمكن تقطيعها إلى مجموعات عند إتمام الكتابة عليها وتبقى ورقة الكربون موضوعة بين الأوراق بالنسبة للمجموعة التالية من الاستلزمات التي تلي أوماتيكياً وتبقى في الآلة في المكان المناسب للكتابة . وهي تساعد كاتب الآلة على أن يزيد من حصة العمل بتوفير وضع كربون كل مرة بين كل مجموعة من الفواتير ، وكذا عدم الحاجة إلى زرع الكربون بعد كتابة كل قاتورة .

تجهيز شريط الكربون :

Carbon Ribbon Equipment:

هذا التجهيز يتكون من حاملة بكره مركبة في الجانب الأيسر للآلة البائنة مع وضع إسطوانة من ورق الكربون أو شريط استينات (حوالي ٦٥٠ قدم) ذي بكره رافعه موضوعة في مكان مشابه على الجانب الأيمن . ويركب كذلك شريط خاص كدليل في الوسط وكذلك دليل في الجوانب لإرشاد الشريط إلى مكانه . ويخرج شريط الورق الكربوني طباعات واضحة حادة المواد المكتوبة وهي مثالية بالنسبة لأعمال السكرتارية الخاصة .

ماسك الاسطوانة والسكين ذى التغذية السريعة :

Roll Holder and Knife with Rapid Feed :

هذه الآلة ذات الغرض الخاص مزودة بماسك اسطوانة وسكين ورق ذى عمود فاصل ونظام للتغذية سريع . ويسهل ماسك الاسطوانة تواجد الورق بشكل دائم ، ويوجد سكين لكى يفصل كل نوع بعد إنهاء .

ويستخدم نظام التغذية السريع إذا ما طلب كتابة الخط الأول على سلسلة من المستندات على مسافة متساوية في البداية من كل حافة عليا للصفحة وتكون المسافة مختلفة ، ولكن بمجرد تثبيت الوضع الصحيح فإن المستند يدخل في المكان الصحيح بواسطة حركة منفردة من الرافعة الخاصة بالتغذية السريعة .

الآلة الكاتبة ثنائية الوحدة : Dual Unit Typewriter

صممت هذه الآلة في المقام الأول لكتابة القوانين العلمية والرياضية عند امتزاج الرموز الرياضية والعلمية . وتتكون الآلة من وحدتي كتابة مركبة جنباً إلى جنب مع عربة يمكن نقلها من وحدة الأخرى .

آلة الكتابة ذات الاسطوانة المكتوب جرافية الكربون :

Hectograph Carbon Roll Typewriter

هذا النوع صمم لكي يخرج أفرخ ماستر الاستعمال على آلات النسخ بالكمحول ويمكن الحصول على كربون المكتوب جراف في اسطوانات طولها خمسة وسبعون قدماً . وتعمل اسطوانة التغذية الخاصة بالآلة ، حيث يكون الجانب الكربوني إلى الخارج ، وتلف على اسطوانة مرة أخرى للاستعمال . ويصمم المغذى للأوراق بحيث يحفظ نسخة ماستر بعيدة عن الكربون حتى تنتهي الكتابة . ويتحرك الكربون مسافة في كل مرة ترتد فيها العربة بواسطة رافع مسافات الأسطر ، وإن كان فرخ الماستر يمكنه التحرك في حرية بلا اعتداد على شيء .

المجدول الثاني : Dual Tabulator

يمكن الحصول الآن على آلة كاتبة لها مجسول ذو تركيب ثنائي . وعند استخدام المجدول لمجموعة ثانية من الترويسات أو الخانات مؤقتاً ، فيمكن أن تتوقف التركيبة الأولى ، بينما تستخضع العوائق الأخرى . فيمكن تشغيل الجهاز الأول مرة أخرى ببساطة بواسطة تحريك رافعة .

الآلات الكاتبة الكهربائية : Electric Typewriters

في كل الآلات الكاتبة الكهربائية يتحكم كهربياً في كل العمليات العادية التي يقوم بها كاتب الآلة مثل لمس المفاتيح وتحويل العربية وأخذ مسافات الأسطر وكذا المجدول وغيرها .

وهذه العمليات التي تدار كهربياً تعاون الذين يقومون بالتشغيل للالتزم أن يكتبوا بمجهود بدني بسيط جداً وتعب أقل كثيراً منه في حالة الآلات الكاتبة التي تشغل باليد .

وكنتيجة المجهود الجسماني الأقل عند تشغيل الآلات الكاتبة الكهربائية ، يستطيع الذين يقومون بالتشغيل الكتابة بسرعة لغزات أطول منها في حالة الكتابة على الآلات اليدوية .

وبما أنه يمكن الحصول على نسخ كربونية تصل إلى ٢٠ نسخة في المرة الواحدة ، فإن ذلك يجعل الآلة صالحة لأعمال متنوعة مثل كتابة القواعد وإعداد الميزانيات العمومية وكذا المذكرات على مستوى الإدارات وغيرها . والطبع المتحكم فيه كهربياً يجعل لمس المفاتيح حاداً بل ضارباً بحيث يكون ذلك مثالياً لتخريم الاستنسل وإعداد أفرغ ماستر لأعمال النسخ .

آلات كاتبة كهربية متنوعة : Electric Variable Typewriters

يمكن الحصول الآن على آلات كاتبة كهربية قادرة على القيام بأعمال متنوعة . فهناك آلة تسمى فاري Vari-typewriter تقسج كتابة شبيهة بالطباعة .

ويمكن ضبط الهامش الأيمن أوتوماتيكيا وتتخذ مسافات الأسطر بعرض سبق تحديده . ويتوفر كذلك عدد كبير من أساليب الكتابة ، ويمكن تغييرها بسهولة وفي سرعة بما في ذلك : اللغات الأجنبية والقوانين الرياضية والقوانين الكيميائية . والنوع فارى يشبه الآلة الكاتبة ويدار بنفس الطريقة تقريبا . فتوجد لوحة مفاتيح Keyboard عمود مسافات Space Bar ، عتلة ترجيع العربية Carriage return Lever . ويخرج فارى أفرخ ماستر masters مناسبة لآلة طريقة للنسخ مثل آلات النسخ بالكحول أو الاستنسل وهي تعين كاتب الآلة على أن ينتج قوائم أسعار ، كتيبات الخدمة والمواصفات إلى غير ذلك ، مساوية في مظهرها للطباعة وإنما بتكاليف أرخص كثيرا . وهناك تطور آخر في الآلات الكاتبة الكهربية يشمل الآلة الكاتبة الأتوماتيكية التي تستخدم في كتابة الرسائل الدورية والمستندات الأخرى من « ماسترز » معدة . فإذا أريد مثلا إرسال رسالة « متابعة » نموذجية إلى عملاء يرجى منهم بعد إرسال الكاتالوج بأربعة عشر يوما ، فيمكن إعداد الفقرات النموذجية لهذه الرسالة وكتابتها على الآلة الكاتبة الأتوماتيكية . ويكون « الماستر » غالبا في شكل رول ورق مثقب يدخل في الآلة الكاتبة . وعلى الذي يقوم بتشغيل الآلة أن يكتب الاسم والعنوان والتاريخ والاحالة والتحية ، وبالتالي الفقرات المناسبة يكتب باقي الخطاب أوتوماتيكيا .

وكل نسخة كتبت على الآلة الكاتبة الأتوماتيكية تكون على أى حال : النسخة الأولى « top copy » وتوحي بأنها رسالة عادية كتبت على الآلة .

ويمكن أن يقوم شخص واحد بتشغيل عدة آلات في وقت واحد ، وإذا كان العمل على رسائل « وظيفية » أو مستندات فإنه يكون هناك اقتصاد هائل في عدد كتبة الآلة الذي يتم توظيفهم .

النسخ بالكربون

Carbon Copying

يمكن عمل عدة نسخ من مستند واحد بمساعدة ورقة كربون . وتنتج أوراق كربون خاصة للآلة الكاتبة في عدد من المقاسات والألوان والأحجام . ولكي يتجنب كاتب الآلة الأخطاء في استخدام ورق الكربون فإنه ينبغي عليه أن يتم إعدادها بشكل منظم - ونحن نوصي بالنظام الآتي :

- ١ - ضع الورقة على سطح مستو ووجهها إلى أسفل .
 - ٢ - ضع فرخ كربون من نفس الحجم فوق الورقة ، بحيث يكون الوجه المغطى بالكربون إلى أعلى .
 - ٣ - أضف فرخ ورق آخر من النوع المستخدم في المكتب للنسخ الكربونية .
 - ٤ - إذا أردت الحصول على نسخ أكثر ، أضف فرخ كربون وورق نسخ بنفس الطريقة .
 - ٥ - اجمع الأوراق المعدة وأوراق الكربون وضعها في الآلة بحيث يكون الوجه المغطى بالكربون مواجهاً لمن يقوم بالتشغيل .
 - ٦ - وبعد أخذ عدد كبير من نسخ الكربون . فقد يكون من الضروري استخدام عتلة تحريك الأوراق لإدخال الورقة في الآلة .
- ولا تستطيع اسطوانة التغذية الناعمة أن تخرج نسخا كربونية في مثل عدد التي تخرجها الخشنة ، لأنها تضعف ضربات الأحرف بدلا من مقاومتها . واستخدام الاسطوانة متوسطة الخشونة والذي يعتبر أفضل بالنسبة لأعمال المراسلات العامة - يمكن أن ينتج أربع نسخ جيدة - أما إذا أريد الحصول على أكثر من أربع نسخ بشكل منظم فيجب استخدام اسطوانة تغذية خشنة .
- واسطوانة التغذية ليست مناسبة للنسخ المنفردة حيث أن الأحرف تميل

إلى أن تكون غير واضحة ، وضرعان ما يبل الشريط بسبب ضربات الأعمدة الخاصة بالأحرف المصنوعة من الرصاص التي تضرب في الاسطوانة الخشنة .

ولابد أن تكون الورقة المستخدمة للأصل والصور مناسبة لعدد الصور المطلوبة ، فمثلا الورقة الخفيفة يجب استخدامها لصورتين أكثر منها لست صور . ومن اللازم لمس المفاتيح بشكل أشد عند عمل الصور الكربونية وبالأدات حروف g ، w ، m والحروف الكبيرة والأرقام والكسور . وتكتب علامات الترميم بلغة أخف ، ونجب العناية بعدم كرمشة ورقة الكربون لأن ذلك سوف يترك أثرا على الورق . ويجب الأخذ بالاحتياطات الآتية :

(أ) احفظ الكربون في صندوق مستو .

(ب) احفظ صندوق الكربون بعيداً عن النار أو جهاز التدفئة المشع . أو بعيداً عن الشمس .

(ج) كن حريصاً عند وضع الكربون في الآلة لأن عدم العناية في الاستعمال في هذه المرحلة سوف يسبب كرمشة في الورقة .

(د) إذا ما كان دخول الورقة وورقة الكربون غير مستمر حاول أن تعرف ماذا كان الجزء الخاص بالتغذية في الآلة يحتاج إلى ضبط .

وعند اختيار النوع المعين من أوراق الكربون للاستعمال ، لابد من أخذ هذه الاعتبارات في الحسبان :

١ - عند الصور التي يمكن الحصول عليها ، ونوع وسبك الورق الذي يتناسب عليه .

٢ - الغرض الذي من أجله تنسخ الصور الكربونية وأهمية الصور .

٣ - قدرة الآلة الكاتبة للنسخ بالكربون ، وما إذا كانت تدار باليد أو بالكهرباء .

٤ - الألوان المطلوبة .

وتنتج أوراق كربون ذات وجهين وهي مفيدة إذا ما طلب عدد كبير من النسخ . والورقة ، كما يوحى بذلك اسمها ، مغطاة من الظهر ويحتاج إلى نصف عدد أوراق الكربون المعتاد فقط . وإذا استخدم ورق خفيف جداً للنسخ ، فإن الصورة العكسية المطبوعة على ظهر الورقة يمكن أن تقرأ بلا صعوبة ، ويصعب عمل التغييرات .

ويحتوى الكربون البيكروم Bi-Chrome على لونين ، غالباً أحمر وأسود . وهو مفيد في نسخ المستندات المالية ، ويسمح الجزء الأحمر من الورقة ، الذى الذى هو على شكل خاتين عموديتين ، بنسخ مفردات الدائن الخراء .

تصويب الأخطاء

Correction of Errors

يستلزم الأمر عناية في تصويب الأخطاء . وفيما يلى دليل لذلك العمل على النسخة المطلوبة وصور الكربون وورق الاستنسل .

النسخ المكتوبة على الآلة : On Typescript

١ — اقرأ المواد التى كتبت على الآلة بدقة قبل سحبها من الآلة ، حيث أنه أسهل بكثير تصويب خطأ قبل سحب الورقة من الآلة .

٢ — حرك العربة إلى اليمين تماماً أو إلى اليسار لكي تمنع بقايا المسح بالممحاه من أن تسقط في سلة الطبع .

٣ — لكي تتأكد ما إذا كانت المسافة للحرف الصحيح في الموضع الصحيح أفضل حامل الشريط بواسطة مفتاح الاستنسل والمس الحرف المطلوب برفق .

٤ — إذا استخدمت شريط كتابة أسود ، قم بالمحو بممحاة قلم رصاص رقيقة أولاً ثم بعد ذلك أتم المحو بممحاة أصلب خاصة بالآلة الكاتبة .

الصور الكربونية : On Carbon Copies

١ - ضع قطعة صغيرة من الورق بين كل فرخ كربون وفرخ ورق ، في المكان الذي ستقوم فيه بالحرق .

٢ - امسح النسخة العليا بالمحطة .

٣ - ارفع فرخ الكربون الاول وامسح الخطأ الذي على النسخة ثم ارفع الورقة الصغيرة .

٤ - استمر بنفس الطريقة بالنسبة للصور الأخرى .

٥ - قبل كتابة الكلمة أو الحرف الصحيح ؛ تأكد من أن جميع الأوراق الصغيرة قد رفعت .

الاستنسل : On Stencils

١ - ادهن فوق الخطأ بورنيش استنسل Stencil Varnish .

٢ - دع الورنيش يجف قبل أن تكتب الكلمة أو الحرف .

٣ - إذا كان المطلوب حذف سطر كامل أو عنوان وليس ثمة حاجة إلى كتابة كلمات أخرى ، فهناك طريقة مرضية هي استخدام قطعة من الورق المصغ .

٤ - راجع الاستنسل بعناية تامة قبل رفعها من الآلة ووضعا على آلة النسخ ، حيث يمكن عمل التصويبات بسهولة أكبر كثيراً عندما يكون الاستنسل في مكانه بالآلة .

٥ - قبل القيام بعمل آخر على الآلة نظف المفاتيح بفرشاة سميكة ، حيث أن الحروف تميل إلى أن تكون معرقة الحركة بسبب الشمع بعد فصل أوراق الاستنسل .

النسخ

Duplicating

يرجى عامة أن يلم الكتبة على الآلة وكتبه الاختراعات السكرتيريون الخصوصيون بكيفية إعداد الاستنسل وأن يتولوا عملية النسخ . وأنه لذو أهمية بالنسبة لهم أن يكونوا واقفين على عمليات النسخ .

ونحو نوضح هنا طريقتى الاستنسل والكحول حيث أنهما أكثر الطرق شيوعاً :-

وفى كلتا الطريقتين فإن النوع الدوار Rotary type machine هو المستخدم ، حيث ثبت أن هذه الآلة سريعة وتبعث على الرضا .

ويثبت فرخ استنسل أو فرخ ماستر باسطوانة بحيث تدار هذه الاسطوانة ، وبينما تترك الطبلية drum وتدور ، فإن الورقة التى يراد نقل الطبع عليها تدخل بحيث تمر بين الاسطوانات وبين هرامة roller . وتضغط الورقة الناسخة بشدة إلى الاسطوانة ، ويمر الجبر خلال الاستنسل ، أوفى حالة طريقة الكحول ، ينتقل الكربون من فرخ الماستر ويضع على الورقة .

عملية الاستنسل The Stencil Process

تقطع المادة المراد نسخها إلى الاستنسل يتكون من سبيج شفاف خاص من الشمع Special wax tissue .

ويمكن تقطيعها بواسطة الآلة الكاتبة (بعد فصل شريط الآلة) ويمكن كذلك قطعها باليد . باستخدام قلم قاطع . ويمكن كذلك نسخ استنسل يغطى مدى واسعاً من الموضوعات ، بما فى ذلك الصور والرسوم والأشكال وغيرها بعمليات

فوتوغرافية والكثرونية يعد فيه الاستنسل الخاص أما بواسطة المصنعين أو بواسطة
من يقوم بالاستخدام إذا أراد شراء التجهيزات اللازمة .

وأياً كان نوع الاستنسل المستخدم ، فإن عملية التحجير تتم بنفس الشكل :

فيكون الحبر خلال الاستنسل حتى يصل إلى الورقة ويستخدم في هذا النوع من
النسخ ورق شبه مشرب عادة ، وإن كان أي وزن من الورق ، مع العناية ،
يمكن استخدامه .

وإذا كان من الضروري استخدام نوع من الورق لا يشرب الحبر ، وأنه
يمكن وضع أوراق من أفرخ النسخ . ويمكن أن يتم ذلك إما باليد أو بواسطة
جهاز خاص لوضعها متصل بالآلة .

وتراعى النقاط التالية عند إعداد أوراق الاستنسل وعند نسخها :

- ١ - تأكد من أن أحرف الآلة الكاتبة نظيفة تماماً قبل نزع الاستنسل .
- ٢ - أدخل ورقة الكربون بين فرخ الاستنسل الذي في الظهر وبين الاستنسل ،
بحيث يكون الوجه المغطى بالكربون مواجهاً للاستنسل .
- ٣ - حرك الورقة بواسطة عتلة تحريك الورق واضبط الاستنسل بحيث
يكون مع خط مساوٍ لدليل الكتابة ثم أعد تثبيت عتلة التحريك .
- ٤ - اضرب المفاتيح بسرعة سريعة مفاجئة .
- ٥ - إذا اكتشفت خطأ في الكتابة ، أبعد الاستنسل عن الكربون بواسطة
قلم رصاص وأصبغ فوق الخطأ بسائل التصحيح . ودع هذا السائل يجف ثم
اكتب الأحرف الصحيحة بحيث لا تترك أثراً للخطأ .
- ٦ - عند الانتهاء من كتابة الاستنسل راجع مع أحد الكتبة المادة الموجودة
على الآلة بامعان .
- ٧ - ثبت الاستنسل جيداً بآلة النسخ وبتحريك الآلة ببطء ومسك الطرف

الآخر للاستئسل باليد اليمنى ، دع الاستئسل يتساقط في موضعه على الاسطوانة بحيث تسوى كل كمرشة عند دورانها .

٨ - أززع القرخ الذى بالخلف .

٩ - أعد ورقة النسخ بواسطة « تهويتها » ، لكي تسمح بأن يفصل الهواء الأفرخ عن بعضها .

١٠ - خذ النسخة الأولى وألصقها جداً ، وهذه النسخة توجه حامل التشغيل إلى أية تعديلات فى الضبط يمكن عملها قبل أن تدور الآلة ، كأن يلزم عمل فراغ أوسع بأعلا المستند أو فى أى من جانبيه . وينبغي استخدام الورق باقتصاد وبالأخص فى هذه الدورات التجريبية لهذه المرحلة .

١١ - ضع الصينية المستطيلة بحيث تنزل فيها النسخ بشكل طيعى بدون أن تختلط ببعضها .

١٢ - اضبط العداد الأتوماتيكى عند العدد المطلوب .

١٣ - وصل الكهرباء وشغل المفتاح الكهربى .

١٤ - بعد انتهاء عملية النسخ اتخذ الإجراء التالى :

(أ) أقفل الكهرباء .

(ب) أززع الاستئسل بفصله عند الجزء الأعلى ، وإذا كان من المرجح استخدامه فيما بعد ، فليحفظ فى دوسيه حفظ لحزته .

(ج) أزل صينية التغذية .

(د) تأكد من أنه لا توجد أوراق بداخل الآلة وأعد وضع الأوراق غير المستعملة فى مظروفها .

(هـ) 'ترك عتلة الإسطوانة فى الوضع Off. - « غير مستعمل » ،

(و) نفخ الآلة بحيث تزيل ذرات الورق .

(لا) أعد تغطية الآلة بغطائها حيث أن ذلك يقي إجرامها من الأتربة
ومن التلف .

عملية النسخ بالكحول : The Spirit Process

في هذه العملية . كما يوحى بذلك إسمها ، يستخدم الكحول كوسيلة للنسخ
بدلا من الجبر الذي يستخدم مع آلات الاستنسل .

تعد نسخة أصلية أو ماستر بواسطة الكتابة على فرخ ورق تحته فرخ موصل
للكتابة مغطى بصبغة الأنيلين aniline dye . وبالكثابة كالمعتاد من خلال
الشريط إلى وجه الورقة الأخرى . يبدو أثر عاكس من الكتابة على الوجه
المعكوس وينقل من « الكربون » أو الفرخ المغطى بالأنيلين . والحصول على
نتائج من نوع ممتاز أو في الأعمال التي يطلب فيها عدد كبير من النسخ ، فن
الجوهري استخدام نوع من الورق ذو وجه واحد (ورقة مغطى وجه واحد
منها بالطفل الصيني China Clay) لإعداد الماستر . وفي معظم النماذج فإن
الاستمارات المطبوعة يمكن استخدامها كاصول ، وعندما تمر في الآلة فإن
المعلومات الإضافية التي تكتب على نسخ الاستمارات الأصلية تنقل إلى الاستمارات
الأخرى .

وبما أن صبغة الأنيلين تتحلل في الكحول ، فإن الأوراق المطلوب طباعتها
تبل عند دخولها إلى الآلة ، وبعد ذلك فإنها تضغط إلى الوجه الخلفي أو العكسي
للماستر ويطبع على ورقة النسخة طبعة إيجابية .

وبما أنه يمكن الحصول على أفرخ قتل النسخ في عديد من الألوان (وهي
كلها صبغة) فإن النسخ بالكحول له استعمالات عديدة : فيمكن الحصول على نسخ
كاملة لمحاضر الاجتماعات والتقارير والحسابات وقوائم الأسعار والرسومات
والرسوم البيانية وكل أشكال المستندات .

ويمكن عمل جميع أنواع الكيالات والمستندات بواسطة النسخ بالكحول ، حيث أنه ليس من الممكن فقط استخراج نسخ كاملة من المعلومات الموجودة على نسخة الماستر ، بل يمكن كذلك اختيار معلومات بذاتها من أى جزء من الأصل .

فإن نسخة ماستر ، واحدة يمكن أن تزودنا بالمعلومات افانورة مع نسخ الحسابات والاحصاءات والحفظ وغيرها ، اشعار استلام ، واشعار تحريم واشعار رسالة ونسخة للبخاز ونسخة لمنسوب متجول ، والبطاقات وبطاقات عناوين ومظاريف .

ومطلوب هنا فقط الكتابة مرة واحدة بالنسبة لكل المستندات ، وبمجرد مراجعة الماستر ، يمكن التأكد من البقة المتناهية في كل الورقة .

ويمكن أن تكون الماستر ، النسخ في أحجام متنوعة ، وفي الحقيقة فإن هناك آلات كحول تسمح بطبع أعمال تختلف من بوصة إلى ثلاث بوصات طولا ١٧ بوصة ٢٠ X بوصة حجما .

وهناك آلات يدويه والآلات كهربية ويمكن ادخال أوراق من ١٧ بوصة ١٤ بوصة حجما اتوماتيكيا . ويمكن استخراج نسخ منقولة من أى عمل مكتوب أو مرسوم أو مكتوب على الآلة في شكل ماستر ، إلى سبعة الوان في المرة الواحدة على أوراق تختلف سمكا أو على بطاقات .

ويمكن حفظ الماستر كأي ورق عادية . وإذا كان ضروريا فإن الماستر يمكن إرسالها من المكتب إلى المصنع أو من فرع المكتب لما وراء البحار إلى المكتب الرئيسى في هذه البلاد . وهذه الطريقة فإن أوامر البيع أو أوامر المصنع أو المصانع يمكن أن تؤخذ من عملية طبع واحدة .

ومع هذا فهناك حد لعدد الأوراق التي يمكن الحصول عليها من فرخ ماستر ، وإذا أريد الحصول على ثلاثمائة نسخة مثلا ، فإنه يستحسن استخدام النسخ

بالاستنسل أو اليتواو فست Off-set Litho

عملية الليتو أوفست : The Off-set Litho Process

وهناك طريقة أخرى للنسخ هي طريقة الليتو أوفست ، حيث تكون واسطة الطباعة فيها فرخ من الورق أو لوح من المعدن . ويكتب على الفرخ أما بآلة كاتبة مزودة بشريط خاص أو يرسم عليه بأحبار خاصة .

ويركب الفرخ المجهز على اسطوانة آلة النسخ وينقل الحبر الطابع من هراسة Roller إلى الفرخ ، الماستر ، قبل أن يقترب من الورقة الناسخة عند مرورها خلال الآلة ويمكن الحصول على خمسة الاف من دفرخ الماستر .

طريقة الحوض المستوى : Flat - Bed Method

هذه الطريقة للنسخ بطيئة ومعقدة وليس من المرجح أن يقابل الطالب هذه الطريقة في أى مكتب حديث .

النسخ الملون : Colour Duplication

أن عملية النسخ بالكحول يمكنها أن تعطي نسخا ملونا باستخدام أوراق كربون ملونة في إعداد نسخة ، الماستر ، ويجب ملاحظة أنه يمكن كذلك إتعام النسخ الملون في طريقة الاستنسل بتغيير الحبر والاسطوانة . وفي بعض الآلات فإنه من اللازم فقط نزع الاسطوانة ووضع اسطوانة بدلها ، تحتوي على لون آخر من الحبر . وفي آلات أخرى فإنه من الضروري القيام بتنظيف الآلة تنظيفا تاما قبل استخدام حبر آخر .

وإذا كان من الضروري نسخ بعض الأعمال التي تشتمل على عدد من الألوان فلا بد من أن تذكر أنه بالنسبة لعملية النسخ بالاستنسل فإنه مطلوب ألوان بأعداد أوراق الاستنسل الموجودة ، وكل ورقة استنسل منفصلة معدة فقط للجزء الذي ينسخ منه في هذا اللون بالذات .

ولا بد من العناية الكاملة : حتى تتأكد من أن كل لون يسجل حيث قصد له أن يظهر على النسخة .

آلات استخراج الصور : Copying Machines

تعطينا عمليات النسخ والطباعة نسخاً من المستندات بينما عملية استخراج الصور تعطينا صوراً من الأصل . والمبدأ الأساسى فى آلات استخراج الصور هو تأثير الضوء على الورق المعالج كيميائياً . وإذا أريد استخراج صور من أية مادة مكتوبة على الآلة فإن الآلة الكاتبة ينبغي أن تزود بشريط فوتوكوبيج Photo-Copy يعطى أثراً أشد سواداً عن الطبع منه فى النوع العادى من الشرائط .

وإذا كان المطلوب طباعة غامقة تماماً ، فإن فرخاً من الكربون يوضع أمام الورقة وبالنسبة لأية مادة مكتوبة باليد فلا بد أن يكون الجبر أسود أو نوعاً من الحبر الهندى . وأهم ميزات استخراج الصور بالآلة هو بالطبع الحصول على الصورة سريعاً وبدون احتمال وجود خطأ فى استخراج الصورة الذى يحدث بصرف النظر عن كفاية كاتب الآلة الذى يقوم بذلك .

ويتم تشغيل هذه الآلات كهربياً . ولا يحتاج الماستر أو الأصل ، الذى تصور منه الصور لأن يجهز بشكل خاص . ولا حاجة لأوراق الكربون أو الاستنسل أو أى ورق خاص ، وليس هناك عادة حد لعدد الصور التى يمكن أخذها فى أى وقت ولا نفل درجة جودتها ويمكن إجراء التعديلات والتصويبات بلا أية صعوبة . وأهم العمليات المستخدمة لهذا الغرض هى : الرفلكس Reflex ، الموجب المباشر direct-positive ، نقل الصور Photo-transfer ، الديازو Diazو

(شكل ٢٢ - خريطة توضيحية عامة بالنسخ)

نوع العمل	بالاستنسل	بالكحول	بالصور	بالكربون
الكتابة على الآلة (اسود)	نعم	نعم	نعم	نعم
الكتابة على الآلة (ألوان)	نعم ولكن دورة متصلة لكل لون	نعم	لا	نعم
الكتابة باليد	بمواد خاصة	نعم	نعم	نعم
رسومات	بمواد خاصة	نعم	نعم	نعم
صور	باستنسل الكتروني	لا	نعم	نعم
أوراق تستعمل استعمالاً عادياً	شبه مشرب	ناعم	حساس	رقيق
الكميات المنتجة	آلاف	٢٠٠ - ٣٠٠	غير محدود ولكن باهظ التكاليف	لغاية ٦ (٢٠) بالآلة الكتابة الكهربائية)
تصويب الخطأ	سائل التصحيح	كربون كشط دماستر	غير ضروري	بمعاء
الأعداد	استنسل الشمع	صورة بالكربون	لا يوجد	ورق كربون
التشغيل كهربياً	نعم	نعم	نعم	نعم
طريقة الطباعة	الحبر	كربون / كحول	فوتوغرافياً (الضوء أو الكيمويات)	كربون

الآلات المسجلة

Dictating Machines

تتبع الآلات المسجلة وسيلة مغناطيسية أو غير مغناطيسية .

الطريقة غير المغناطيسية : Non-Magnetic Media

إن عملية التسجيل غير المغناطيسية مشابهة للعملية المستخدمة في تسجيلات الجراموفون فيقوم قلم قاطع Stylus بتقطيع ترخيمات الصوت في المادة المسجلة ، وإذا طلب تسجيل الصوت يمرر بيك أب Pick-up على الذبذبات . وميزة هذه الطريقة هي أن من يقوم بالأملأ و كاتب الآلة يمكنهما أن يديرا في وضوح القصر الذي تم تسجيله . ويتم بذلك تسجيل دائم ويجب تدوين التصويبات على قصاصة . ودوام التسجيل شيء هام ، حيث لا يخشى من مسح التسجيل قبل أن يقوم كاتب الآلة بنقله . وتقع مسئولية تصويب الأخطاء على كاتب الآلة . إذ أن من يقوم بالتسجيل يكتفى بلفت نظر الكاتب إلى الأخطاء التي وقعت . وعلى الكاتب أن يلاحظ هذه التعديلات وأن يدخلها عند الأماكن الصحيحة من التسجيل .

وقصاصات الفهرسة أساسية لكي تبين للكاتب الأخطاء ، وكذلك معلومات عن طول الرسائل والصور الإضافية المطلوبة وغير ذلك .

أسطوانات الشمع : Wax Cylinders

أسطوانات الشمع وسيلة معروفة تماما لعمل تسجيل دائم لقطعة عملاء ، وثمة عملية خاصة لكشط وجه الأسطوانة يمكن أن تكشط لغاية مائة مرة ويستمر دوران الأسطوانة حتى يمكن استخدامها ثانية . ويتم ذلك على آلة سن ، ومن المقرر أن أسطوانة الشمع يعمل عشر إلى اثنا عشرة دقيقة . ولكن حل محلها الآن الأحزمة البلاستيك .

الأحزمة البلاستيك . Plastic Belts

تضمن الأحزمة البلاستيك تسجيلات دائمة لا يمكن محوها . ويستمر دوران الحزام حوالي خمس عشرة دقيقة ، والذي يتبع عنه حوالى ، يعمل معين ، ساعة ونصف تقريبا من الكتابة على الآلة .

ويستطيع من يقوم بالإملاء و كاتب الآلة أن يحدد موضع القطع المسجلة على الأحزمة عن طريق قصاصة فهرسة . ووزن الحزام خثيل وهو صغير ويمكن إرساله بالبريد في مظروف عادي. ويظهر نفع الحزام البلاستيك على الأخص عندما يراد حفظ تسجيل دائم في صوان حفظ .

الاسطوانات : Discs

تضمن الاسطوانات البلاستيك ، شأنها شأن الوسائل الأخرى غير المغناطيسية تسجيلًا دائمًا . ويستمر دورانها لعشرين دقيقة . ويمكن إجراء عملية خاصة بواسطة الحرارة تسوية وجهها مرة أخرى لكي يعاد استعمالها .

الطرق المغناطيسية : Magnetic Media

لا تسمح الآلات المسجلة التي تستخدم الوسيلة المغناطيسية بإعطاء تسجيل دائم. ويتم تصويب الأخطاء بالكلام عند قمة الإملاء الأصلي . ويمكن استخدام الشرائط والأفرخ إلى ما لا نهاية حيث أن التسجيلات الجديدة تحمل على المواد المسجلة قبلها .

الأفرخ : Sheets

تصنع الأفرخ المستخدمة في هذه الآلات من البلاستيك أو الورق المغنط . وتغطي مغناطيسيا من جانب واحد فقط ، ويترك الجانب الآخر للملاحظات . ويمكن حفظ أفرخ الورق . وهي رخيصة ، بنفس طريقة حفظ المراسلات العادية .

والأفرخ المغنطة مفيدة عند إرسال الرسائل بالبريد ، حيث يمكن طيها في مظروف فولسكاب وترسل بنفس تعريفه أجور البريد العادية ، ولا يفسد التني أو الكرشة التسجيل . وتسجل الأفرخ اثنتا عشرة دقيقة من الإملاء المستمر . ويمكن الحصول على صورة من التسجيل بوضع فرخين في الآلة بدلا من واحد .

الأحزمة البلاستيك : Plastic Belts

يستطيع حزام البلاستيك أن يلتقط تسجيلًا لمدة اثنتا عشرة دقيقة ، وبعد نقل التسجيل يمكن تنظيفه بواسطة ممحاة مغناطيسية . ويمكن رؤية المنطقة التي

سجلت على الآلة ، وهذا يساعد من يقوم بالإملاء وكذا كاتب الآلة على أن يتبيننا الموضوع الذي وصل إليه وأن يقدرا طول التسجيل .

ويمكن إرسال الأحزمة كذلك بالبريد ولا يؤثر على التسجيل .

الشرائط : Tapes

تستخدم آلات التسجيل بالشرائط شريطاً من البلاستيك بمقطاً قادراً على التسجيل لمدة ثلاثين دقيقة على الأقل من الإملاء .

الاسطوانات : Discs

تستخدم الاسطوانات المغطاة بالمادة المغناطيسية اعدد إملاء تمتد من ستة إلى عشرين دقيقة ، ويمكن الحصول على الاسطوانات في ألوان متعددة ، وهذا مفيد لأغراض الاستدلال عليها .

الأسلاك : Wires

يكون السلك مفيداً في تسجيل قرات طويلة جداً من الإملاء ، وللالات التي تستخدم السلك قدرة على التقاط ساعتين من التسجيل المستمر .

إرسال المادة المسجلة بالبريد : Posting recorded Material

إن الأقرخ والأحزمة المشتملة على رسائل مسجلة ملائمة لإرسالها بالبريد إلى الوكلاء والممثلين وغيرهم وهي تساعد كثيراً في توضيح كثير من أعمال الاختزال والكتابة على الآلة .

وهناك مع ذلك ، مساوئ يجب أن يتنبه إليها الطالب عند إرسال المادة المسجلة بالبريد مثل -

(أ) في معظم الأنظمة لا يمكن الاحتفاظ بتسجيل للاتصال .

(ب) طرق التسجيل غير معترف بها قانوناً .

(ج) أن أية ضوضاء مثل قفل الباب بشدة ، تجعل الإملاء غير مسموح ، وربما لا يمكن اكتشاف ذلك بواسطة من يقوم بالإملاء .

نظام الإملاء البعيد : Remote Dictation System

يتكون هذا النظام من آلة تسجيل أو بضع آلات تسجيل ، كما هو الحال عادة ، موضوعة في مكتب كاتب الآلة . ويتم تشغيل كل منها منفصلاً عن الآخر من وحدات تسجيل موزعة في المكاتب .

وهذا النظام مفيد بالذات في مكتب كبير حيث لا يكون عملياً من الناحية الاقتصادية تقديم آلات تسجيل لكل فرد من أوائك الذين يطلبون تسهيلات تسجيل .

ويحصل كل من يقوم بالإملاء على ميكروفون أو أى صورة من صور آلات التسجيل ، حيث ينتقل منها الإملاء مباشرة إلى مكان الإرسال (غرفة كاتب الآلة) .

والمرجو بالطبع إنسياب هادئ من الإملاء وهذا يجعل توزيع الكتابة أسهل .

الإملاء : Dictation

ينبغي ملاحظة النقاط التالية عند تسجيل الإملاء :

- ١ - تكون درجة الصوت خفيفة بشكل عملي .
- ٢ - ليسك الميكروفون قريباً تماماً من الفم .
- ٣ - لا تتكلم بسرعة جداً أو بهتزاز ، وإنما تحدث في الميكروفون بنفس السرعة التي تتبعها في الإملاء على كاتب الاختزال .
- ٤ - تكلم بوضوح وبشكل رزين ، مستخدماً تنغيماً ثابتاً في صورة محادثة .

٥ - تهج الكلمات الأجنبية والغريبة ، مستخدما الحروف الأبجدية الصوتية .

٦ - تجنب ضم الكلمات التي بها « On-off » بالنسبة المفتاح .

٧ - عند استخدام نوع من الآلات غير مغناطيسية ، دون ملاحظة قيد الأخطاء عند وقوعها في قصاصة النهرس الموجودة مع الأحزمة .

٨ - حدد المتطلبات بالضبط وفي وضوح قبل إملاء رسالة أو تقرير . تاريخ الرسالة وعدد النسخ المطلوبة والمرقات وغير ذلك .

النقل : Transcribing

يفني ملاحظة النقاط التالية عند نقل إملاء مسجل :

١ - التفت إلى أية توجيهات خاصة وأية تصويبات تصحب التسجيل .

يفني كتابة الرسائل المطلوبة عاجلا بواسطة الشخص الذي قام بالإملاء ، وتراجع وتعاد إليه قبل كل شيء .

٢ - يفني الحصول على حجم كل رسالة قبل الكتابة ، ليساعد ذلك في استخدام الحجم الصحيح للورق .

٣ - يفني مراجعة مواطن الشك في الإملاء مع الشخص الذي قام بالإملاء أو مع أى شخص من المستوين غيره .

٤ - إرجع إلى معجم كلما كان هناك شك في تهج كلمة .

٥ - ضع علامات الترقيم المناسبة واستخدم الفقرات بشكل مناسب .

٦ - كثير من أصحاب العمل لا يريدون أن يتعبوا أنفسهم بتشغيل آلات الإملاء ويعتبرون الاختزال ذا كفاية وسريع .

٧ - لا تشير آلة التسجيل إلى اسم الشخص المتحدث ولذا فإنها أساسا

لا تعتبر مزية في الاجتماعات حيث يتحدث أناس عديدون - ولهذا السبب أولا فإن تسجيل الإجراءات بالآلة لا يمكن أن يوثق به في محاكمة القضاء حيث يتولى العمل كاتب اختزال (أمين الجلسة عندنا) . وينطبق هذا على تقرير الإجراءات في مجلس البرلمان حيث يقوم كتبة الاختزال بكتابة تسجيل نصي ويعدونه للطبع والتوزيع في اليوم التالي .

٩ - يمكن أن ينقل الإملاء المسجل بواسطة عديد من كتبة الاختزال . أما الأعمال التي تملئ على السكرتير الخاص فلها طبيعة خاصة تجعل الاختزال أساسيا .

فتعطي التوجيهات المختصرة ، وتحدث مناقشة ويترك كثير من الأمر لفطنة السكرتير الخاص .

١٠ - مساوى - إرسال المادة المسجلة التي سبق ذكرها (إرسال المادة المسجلة) لابد كذلك من ملاحظتها .

١١ - تشغيل آلات الإملاء بدرجة عالية من الكفاية فنحن في حاجة إلى من يملأ إملاء جيدا .

١٢ - من الصعب على كاتب الآلة أن يصوب اللغة التي يكتب بها رئيسه وأكثر من ذلك صعوبة محاولته البحث عن معلومات سبق إملأوها لكي يضمنها رسالة .

الآلات المعنونة

Addressing Machines

إن الآلات المعنونة التي نستعمل كوسيلة للطبع الاستنسل والمكشوفات جراف ماسترز أو الألواح المعدنية متوافرة . وفي كل منها ، فإن المعلومات المتكررة توضع في مستر ، والذي لكي ينسخ هذه المعلومات ، يمرر في آلة تسجيل

المعلومات بسرعة أكبر. جداً من الكتابة باليد أو الكتابة على الآلة وبدقة مطلقة .

ورق الاستنسل : Stencils

إن الآلات المعنونة التي تشغل بالاستنسل تعمل بنفس الطريقة تقريباً مثل آلات النسخ بالاستنسل وتصح أوراق الاستنسل التي تعد فوق آلة الكتابة ، من ألياف تشرب موضوعة فوق إطار من الورق المقوى . ويمكن أن يكون الإطار ضيقاً لكي يحمل الاستنسل فقط ، وربما يكون له فراغ بأعلا محصر بطاقة تشتمل على صورة من المعلومات على الاستنسل والذي يمكن أن يكون سجلاً للرسائل والمدفوعات وغيرها . ويمكن أن تشكل أوراق الاستنسل فهرساً هاماً جداً ونظاماً مناسباً لبطاقات الإرشاد أبجدياً وجغرافياً أو تقوم بتبسيط التفسيرات في أعمال التجارة . وتركب بالآلة الكتابة وصلة صغيرة تساعد في كتابة بطاقة الاستنسل .

المكتوجراف ماستر Hectograph Master

تستخدم الآلات المعنونة بالكحول (مكتوجراف) نظرية النسخ بالكحول المشار إليها قبلاً ، ويستعمل ورق كربون مكتوجراف عند كتابة الماسترز، على الآلة. والتي يجب تزويدها بشكل مستمر . وتكون أفرخ الماسترز مشرشرة لسهولة فصلها ، ومثبتة في الإطارات المصنوعة من البلاستيك والتي يمكن الحصول عليها في ألوان متنوعة لأغراض الاستدلال عليها .

الألواح المعدنية : Metal Plates

تعمل الآلات المعنونة ذات الألواح المعدني بألواح معدنية ذات نقش بارز وتطبع بواسطة شريط محبر لكي تعطى طبعاً طبق الأصل مكتوباً على الآلة . وتعد الألواح على آلات نقش ، وأهمها آلة تدار بالكهرباء ذات لوحة مفاتيح على شكل آلة الكتابة .

والآلات المعنونة سريعة ودقيقة واقتصادية ويمكن استخدامها لأعمال متعددة في المكتب وبالإضافة إلى استخدامها في عنونة المظاريف يمكن استخدامها لكتابة رؤوس الفواتير والكشوف وإشعارات التسليم وإشعارات الاستشارة وكشوف الحسابات والرسائل الدورية ومظاريف المرتبات .

آلات الجمع والآلات الحاسبة

Adding and Calculating Machines

آلات الجمع وعمل القوائم ذات لوحة المفاتيح الصغيرة

Adding Listing Machines with small Keyboard

تشتمل لوحات المفاتيح في هذه الآلات على اثنا عشر مفتاحاً فقط ، مفتاح لكل رقم آحادى، من صفر إلى ٩ ومفتاح لكل عشرة بنسات وأحد عشر بنس ويسمح الترتيب المحكم للمفاتيح بتشغيلها باللس كما في حالة الآلة الكاتبة .

وتجهز الآلات بعربة لكي تحمل ملفاً اسطوانياً أو أى شيء آخر تطبع عليه الحسابات . وهي تصمم بحيث يمكن تشغيلها يدوياً أو بالكهرباء . ويمكن الحصول على المجموع الكلى في الآلات التي تشغل يدوياً بضغط مفتاح المجموع وتحريك اليد ولكن في الآلة الكهربائية يمكن الحصول على المجموع بضغط عمود المجموع الذى يعمل بموتور .

وفي معظم الآلات فإن المجاميع الكلية تطبع اتوماتيكياً باللون الأحمر ويشار إليها بعلامة النجمة . . أما المجاميع الفرعية أو مجاميع نقل بعده «Carry Forward» فتطبع أيضاً باللون الأحمر ولكن بدون علامة النجمة . ومعظم النماذج من هذه الآلة بها عاصية ميزانية الجانب الدائن التي تبين مبلغ الدائن عندما تكون المبالغ المطروحة أكبر من المبالغ التي جمعت .

ويشار إلى ميزانيات الجانب الدائن بالرمز Cr «دائن» .

٧ - يجب كتابة ما ينقل بشكل متقن على الآلة ، ولا بد من أن تولى أقصى عناية لمراجعة الرسائل وغيرها ، قبل رفعها من الآلة الكتابة .

٨ - اعتن بآلة النقل عناية كبيرة وغطها ما دامت غير مطلوبة للاستعمال

مزاياء مساوئء الاملاء المسجل

Advantages and Disadvantages of Recorded Dictation

ينبغي أن تفهم مزاياء ومساوئء استخدام آلات لأغراض الاملاء في وضوح . وهانحن نورد هنا العوامل الرئيسية : -

مزاياء الاملاء المسجل : Advantages of Recorded Dictation

١ - ثمة توفير في وقت كاتب الإختزال ، لأنه عند تلقيه الإملاء بواسطة الإختزال ، فإن انسياب إملاء رئيس العمل يتخلله حاجته إلى التفكير في العبارة التالية أو قد يعطله حديث تليفوني أو زوار . وعند استخدام آلة للاملاء ، فإن كاتب الآلة يمكن أن ينشغل بعمل آخر بينما يتم الإملاء .

٢ - يمكن إرسال الأفرخ والأحزمة وغيرها بالبريد ، وفي هذه الحال فإن أعمال الكتابة على الآلة يمكن استبعادها . ولا بد أن يكون المرسل إليه حائراً بالطبع لآلة تسجيل من نفس النوع .

٣ - يمكن استخدام آلات الإملاء لتسجيل الإجراءات الكاملة لأي اجتماع أو مناقشة أو محاضرة ، وإن كان من الصعب تمييز الأصوات إذا كان المتحدث أكثر من واحد .

٤ - يمكن أن يملئ رئيس العمل في أي وقت يختاره ، فمثلاً ، وقت الغداء ، أو عند رحيل سكرتيه عن المكتب ، وإذا كانت الآلة سهلة الحمل ، فإنه يمكن أن يملئ حتى عندما يكون مسافراً .

٥ — لا يتعرض كاتب الاختزال لمشكلة حل ألفاظ مكتوبة بخط ردى ، أما بالنسبة لآلة الإملاء ، فإن أية كلمة غير مألوفة يمكن إعادة إدارة الآلة مرة ومرات حتى تفهم .

مساوىء الإملاء المسجل : Disadvantages of Recorded

Dictation :

١ — باستخدام الآلة ، يكون الإتصال الشخصى بين الرئيس وسكرتيره مفقوداً . ويمكن السكرتير فى الغالب قادراً على معاونة رئيسه بالاستفسارات عند قيامه بتلقى الإملاء والكتابة بالاختزال .

٢ — بعد الإملاء على كاتب الاختزال فإنه يمكن الإجابة على استفساراته وعلى النقاط المشكوك فيها .

٣ — يكون التصويب مستحيلاً فى بعض الآلات وفى بعضها صعباً نوعاً .

٤ — يمكن لنوطة كاتب الاختزال أن تكون سجلاً قيماً للبراسلات التى أمليت ، ويمكن الرجوع بسرعة إلى المواد السابق إملاءها .

وتستطيع الآلات كذلك تسوية الحسابات بما فى ذلك الطرح والضرب والقسمة والحصم والنسب المئوية إلى جانب الجمع وعمل القوائم .

قبل بداية الحسابات ، يجب أن يتأكد من يقوم بتشغيل الآلة أن الآلة عالية . وتدون الأرقام على لوحة المفاتيح بالضغط ، على التوالى ، على المفاتيح المناسبة بنفس الطريقة التى تقرأ بها الأرقام . وعند إدخال تعالج يتكون من جنهات فقط ، فلا بد من قيد ثلاثة أصفار فى نهاية الدورة . وعند إدخال شلنات فقط ، فيجب قيد صفر واحد بعد الشلنات .

الجمع وعمل قوائم بلوحة مفاتيح كاملة :

Adding / Listing Machines with full Keyboard.

بالنسبة ل لوحة المفاتيح الكاملة توضع المبالغ على لوحة المفاتيح بقراءة الأرقام من اليسار إلى اليمين وضغط المفتاح المناسبة . وبحول المبلغ حينئذ إلى مسجل الجمع ويطبع على الملف الإسطواني بظهر الآلة وذلك بجمع اليد أو في حالة الموديل الكهربائي بواسطة ضغط العمود ذي الموتور . وتقسّم المفاتيح إلى ثلاث منفصلة ، وهي تطابق التسطير الموجود في حساب دفتر الأستاذ للجنابات والثلثات والبسات ، وعند ضغط المفاتيح ، فإن المبلغ على لوحة المفاتيح يمكن أن يتحقق فيه النظر قبل كتابته في قائمة . ويمكن رفع عدة مفاتيح على لوحة المفاتيح في نفس الوقت باستخدام أصبعين أو أكثر وقراءة المبلغ الكلي وليس رقماً واحداً في كل مرة . ويطبع الأصفار أتماتيكيًا بدون تشغيل المفاتيح . وبهذا النوع من لوحات المفاتيح يمكن تصويب أي خطأ قبل تشغيل الآلة ، حيث أن المفاتيح التي ضغطت منظورة . وتبقى مضغوطة حتى يمس العمود أو تحرك اليد . وإذا وقع خطأ في إحدى الخانات ، فإن الخطأ يمكن تصويبه بالضغط على المفتاح الصحيح في هذه الخانة الخاصة ، أو يمكن أن يلغى المبلغ الكلي للوضوع على لوحة المفاتيح بالضغط على مفتاح الخطأ . وتشغل آلات الجمع وعمل القوائم باليد أو بالكهرباء ويمكن الحصول على آلات تقوم بمعالجة الكسور من البنس والأوزان والمقاييس ، إذا طلب ذلك .

ويمكن استخدام آلات الجمع وعمل القوائم في الميزانيات النقدية وجمع المبيعات النقدية ومراجعة القوائم باستخراج ميزان المراجعة وجميع دورات دفع النقدية ومراجعة دورات الماكينة الحاسبة للتقود والمسحوب من البضاعة وإعداد الكشوف المالية ومراجعة «إدفع على قدر ما تكسب» P.A.Y.E. والسجلات ومظاريف المرتبات وتسوية كشوفات حساب البنوك وإعداد يومية المبيعات والتحليل وغيرها .

آلات الجمع والآلات الحاسبة ذات المفتاح المزاح :

Key-driven Adding / Calculating Machines :

التعاضدية المميزة لهذه الآلات هي أنه عند ضغط المفتاح فإن الرقم يسجل فوراً في مينا الرؤية . وليس هناك تشغيل لرافعة أو عمود موتور خلال عملية الحساب ، لأنه عندما يضغط من يقوم بالتشغيل المفتاح فإن قيمة الحساب تضي فوراً في المينا الأمامية . وإذا ضغط مفتاح آخر ، فإن قيمته تضاف إلى الأول .

وهذه الآلات تستخدم من أجل حساب الأجور ، أو الفواتير أو حسابات تسجيل البضاعة وعندما ينبغي القيام بعمليات جمع لأرقام كثيرة .

وتقوم الآلة بكل العمليات الحاسبة الأربع وهي متوافرة سواء لتشغيل اليدوي أو الكهربائي .

وبعض الآلات مزودة بعدد ثان يرم الأرقام . فإذا أريد جمع مجموعتين . فإن الذي يقوم بالتشغيل يضغط العمود (+) بعد جمع كل مجموعة . ويقوم ذلك بمسح المجموع من على المينا الأمامية وتجميعها على المينا الخلفية .

ويمكن لمن يزوم بالتشغيل حينئذ أن يقوم بجمع مجموعة أخرى ، وإذا أريد المجموع الكلي فإن العمود (=) يضغط فيظهر المجموع الكلي في المينا الخلفية . والطرح المباشر عملية بسيطة بمساعدة العداد ذي المينا الحافظة . ويسجل من يقوم بالتشغيل عملية طرح لبند واحد أو يقوم بتجميع المجموعة من بنود الطرح في المينا الأمامية . ويضغط مفتاح الطرح ، فيطرح المجموع فوراً من المجموع الكلي في المينا الخلفية فيعطينا مجموعاً صافياً أو توماً نيكياً . ويجب ملاحظة أن نتائج هذه الآلات لا تسجل على قائمة كما في الأمثلة السابقة .

الآلات الحاسبة الدائرية التشغيل :

Rotary-Operated Calculating Machines :

تقوم هذه الآلات بعمليات الجمع والطرح والضرب والقسمة أوتوماتيكياً بسرعة هائلة .

وهي قادرة كذلك على حساب الجذر التربيعي والجذر التكعيبي وغيرها من المشاكل المعقدة . وتوضع إما بواسطة رافعة أو مفتاح ، وفي كلتا الآتين فإن نتائج الحسابات تظهر في المينا .

ولتشغيل الآلة ذات طاقم الروافع فإن الأرقام توضع بواسطة تحديد وضع الروافع عند الأرقام المناسبة في أجزاء الآلة والتي قد تأخذ شكل برميل . وينقل المبلغ بعد ذلك عداد الإنتاج بتدوير ذراع التولاب على الجانب الأيمن للآلة .

وفي الآلة ذات طاقم المفاتيح ، توجد لوحة مفاتيح ذات صفوف من المفاتيح مرققة من صفر إلى تسعة في سلسلة من الخانات وتظهر الأرقام بضغط المفاتيح .

الآلات الحاسبة الكاتبة : The Printing Calculators

تقوم الآلات الحاسبة الكاتبة بالجمع والطرح والضرب والقسمة ، وتقوم بعمل قوائم أصول الحاصل وكذلك نتائج الحسابات على ملف اسطوانى .

وفيد الملف الإسطوانى في أنه يمدنا ببيروقة مطبوعة تبين درجة دقة الحسابات وكذا بأن يرجع إلى المستند مستقبلاً . ولأن المجاميع الفردية مسجلة على الملف الإسطوانى . فإنه يمكن أن تم في دورة واحدة .

وتشغل الآلات الحاسبة الكاتبة كهرياً وهي قادرة على الضرب والقسمة والضرب المركب والضرب المتبوع بالقسمة وجمع وطرح الأرقام الكلية أو الكسور العشرية وحساب النسب المئوية وسعر الكبيرو والخصومات والفوائد .

الآلات المحاسبية وآلات إمساك القاتر :

Accounting and Book - Keeping Machines

أصبحت الجهود المبذولة نحو إنتاج سجلات المحاسبة ضرورة في العالم التجارى اليوم وتصمم الآلات لكي تقوم بعدة عمليات اتوماتيكياً بحيث يؤخذ

أكبر قدر من العمل الروتيني من أيدى ماسكى الدفاتر . وتستخدم الوسائل الفنية الآللكترونية ، فمثلا ، فإن المجالات المغناطيسية على بطاقة دفتر الأستاذ تمكن الآلة المحاسبة من « قراءة » معلومات مثل رقم الحساب والميزانيات المعلقة . وهذه الطريقة قاربت كل مسئولية من يقوم بالتشغيل هي مجرد إدخال المبلغ الصحيح لكي يرحل .

آلة تحرير الكياليات : Billing Machines

تستخدم آلة تحرير الكياليات أساساً في المكاتب التي يجب أن تحرر فيها أعداد كبيرة من الفواتير والإشعارات الدائنة وما شابهها من مستندات يومية ، وحيث تطلب أعداد كبيرة من النسخ . فتوضع الفواتير مع صورها في الآلة في شريط مستمر ، وتطبع ، ثم تنفصل عندما يكمل كل مستند . وهذا نموذج لإستعمال آلة الكتابة المستمرة . وتستخرج الصور ، التي تكون عادة في ألوان مختلفة صبغاً للادارات التي تطلبها ، أوتوماتيكياً دون ما حاجة لإدخال أفرغ كربون منفصلة . ومعظم آلات تحرير الكياليات لها رؤوس حاسبة لإستخراج المجاميع . ويكون هذا مفيداً عند ظهور عدد من العمليات المالية على مستند واحد .

آلات الترحيل لدقتر الأستاذ : Ledger-Posting Machines

تقوم هذه الآلات بالقيام في صفحات دفتر الأستاذ وفي الكشوف المالية في وقت واحد ، وميزتها الكبرى في مكتب مزدحم بالعمل هي أن كل الكشوف تكون جاهزة لإرسالها فوراً عند انتهاء آخر ترحيل لدقتر الأستاذ في الشهر الجاري . وتزود الآلات عادة برؤوس حاسبة تلقى بحاصل الجمع الفرعى أو الميزانيات حسب الطلب .

والتطبيقات التقليدية للآلات المحاسبية وآلات مسك الدفاتر هي التالية :

١ - الترحيل من اليومية إلى أستاذ المبيعات حيث تكون ثلاث سجلات قد أعدت في وقت واحد - دفتر الأستاذ والكشوف المالية واليومية .

(١١ م - سكرتارية)

٢ — قيد إيصال العميل وصورة من الإيصال في عمالية واحدة ، لترحيلها إلى أستاذ المبيعات وكذا كشف النقدية المقبوضة وصورتين لقسائم الإيداع في البنك .

٣ — إعداد الميزانية النقدية للشيكات والمبالغ المدفوعة .

٤ — حساب وادفع على قدر ما تكسب ، "P. A. Y. E." بما في ذلك سجل كسب لرئيس العمل وقسيمة الدفع المستخدم وريول الدفع ومظروف المرتب .

أنظمة البطاقات المثقبة

Punched Card System:

تستخدم الآلات التي تضم نظم البطاقة المثقبة الآن على نطاق واسع . وهي تساعد المحاسبين ورجال الإحصاء ، بمعاونتهم في الحصول على الحقائق والأرقام . يطلبونها بسرعة أكبر كثيراً وبدقة أكبر مما هو ممكن بواسطة الطرق اليدوية . وأدخلت كذلك الإلكترونيات ، قصص العدادات الإلكترونية التي يمكنها أن تقوم بالحسابات الفورية بسرعة فائقة . وتستخدم البطاقات المثقبة لكي تزودنا بالأرقام وتسجل النتائج التي نخرجها هذه الآلات . وقدرة نظام البطاقة المثقبة ضير محدودة .

والخطوات الأساسية في نظام البطاقة المثقبة هي :

١ — خلق السجلات بتثقيب ومراجعة صحة هذه السجلات .

٢ — تصنيف السجلات .

٣ — جدولة المعلومات المختواه في البطاقات .

وعمليات التثقيب والتصنيف والجدولة متشابهة مهما كان الغرض الذي من أجله تطلب الآلات . والفارق الوحيد بين تطبيق وآخر هو في تصميم البطاقة وفي الوسائل التي تستخدم فيها الأغراض المختلفة للجدول .

ويمكن استخدام البطاقات المثقبة في عدد من الأغراض ، مثل مساعدة صحيفة في مراجعة مسابقتها أو مساعدة الشرطة في تعقب مجرم ، ويمكن استخدامها في إعداد فواتير الغاز والكهرباء ، وهي تستخدم الآن في تتبع مراحل حياة الإنسان - تسجيل المواليد والمرضى والتعليم والزواج والمعاشات والوفيات . وهي قادرة على عمل الحسابات الروتينية المتكررة التي توجد في أعمال المحاسبة وأعمال السكرتارية للتجارة والصناعة . فعلى سبيل المثال يمكن استخدامها لأغراض إمساك السجل في تجارة بما فيها المحاسبة العامة ورقابة المصروفات ومحاسبة المبيعات وتحليل المبيعات وحساب المشتريات والتكاليف ورقابة الإنتاج ودول الصرف وإعداد الفواتير وحسابات المخازن وأبحاث الأسواق والإحصاءات وسجلات المصانع والإيجارات ورقابة البضاعة .

وتحمل عمل الفواتير وجداول التوقيت والاستهلاك وطلبات البضاعة بطاقة ذات شكل موحد حيث تسج عليها المعلومات بواسطة الثقوب . وبعد أن تثقب البطاقات وينتثب من دقتها تكون تحت التصرف لإخراج السجلات المحاسبة المتنوعة والكشوف المجمولة التي قد تطلب .

وتصنف البطاقات أنوماتيكيا بواسطة الثقوب ، فتوضع في مخزن التغذية ويركب صف من الدبابيس احساسة على الحافة المطلوب تصنيفها .

وتدار الآلة فتتحرك البطاقات إلى الدبابيس ، وعند نزول الدبوس يتعطل مسار البطاقات اكسور من الثانية بينما تنزل الدبابيس ويمر الدبوس المواجه للثقب من خلاله ويجعل الصندوق المتلقى المناسب ينفتح ليقبض البطاقة - ويخصص لكل من مواضع الثقب الإتا عشر في كل خانة صندوق ، وصندوق آخر للبطاقات المرفوضة أو التي لم تثقب .

وتستخرج السجلات المحسوبة والإحصائية من البطاقة بواسطة جدول يرتب البطاقات ويطبوع المعلومات على استندات المناسبة ويقوم بالجمع أنوماتيكيا ويطبوع المجاميع والموازنات والمجاميع الكلية .

طرق وسائل الحفظ

Sorting Devices

المستندات : Documents

ينبغي أن تصنف المراسلات وتوضع في مجموعات قبل الحفظ ، ويعتبر صواب تصنيف للمستندات معاً ذات قيمة في ترتيب الأسماء والموضوعات في شكل أبجدي ، ويعد لكل حرف هجائي ملف معلق ، وتوضع المستندات في الملف المناسب أو خلفه .

البطاقات المثقبة : Punched Cards

تستخدم آلات التصنيف الآتوماتيكية للبطاقات المثقبة (راجع الفقرة بأعلى عن أنظمة البطاقات المثقبة) .

التفدية : Cash

في البنوك وإدارات الأجور وفي المخازن يتحتم عد مبالغ كبيرة من التفدية بسرعة وفي دقة .

ولقد أصبحت الوسيلة الميكانيكية لتحقيق ذلك ضرورة ، ولقد صمم عدد من الوسائل الآلية على مدى واسع قادراً على معالجة النقود وعدّها . فبعضها في قدرته إنجاز عمليات عديدة في العد والتصنيف ، فثلاً تستطيع آلة أن تعد خيطاً من الفضة بمعدل ١٢٠٠ جنيه استرليني في الساعة . ولقد تطورت الآلات التي تستطيع عد وإعداد حوافظ الأجور .

وتدخل هذه الآلات العملية التفدية بسرعة وفي دقة إلى مجرى منحنى توضع عند قاعدته أكياس الأجور أو أي شيء ليتلقاها . ولقد شاع استخدام آلات فك النقود وعاصة في محطات السكك الحديدية وأماكن المهر . وهذه الآلة قادرة على أن تخرج أية مجموعة من النقود بواسطة ضغط مفتاح أو أكثر حسب الطلب .

أحدث التطورات

Latest Developments

إن الوسائل الآلية في المكتب تتغير وتتطور بسرعة ، ومن المهم أن يحيط
المكاتب رئيسه علماً بأخر الاتجاهات . ويجب أن يتم اهتماماً شديداً بالافشرات
والكتيبات المصورة الرائعة التي يقدمها أصحاب المصانع وأن يزور معارض
الكفاية التجارية وصالات العرض الخاصة بتجار تجهيزات المكتب .

أسئلة

١ - ما هي الخطوات التي تتخذها لكي :

(أ) تحفظ الآلة الكاتبة الخاصة بك في حالة جيدة .

(ب) لكي تمنع ورقة الكربون من أن تتكثرت .

وماذا تقترح إذا طلب منك أن تقوم بتحسين كفاءة الكربون وزيادة النسخ التي تحصل عليها من مرة واحدة في الكتابة ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٢ - الآلة الكاتبة الخاصة بك في طريقها إلى أن تستبدل بأخرى . وطلب إليك أن تحدد النوع الذي تختاره وشكل العربة إلخ . . . بالنسبة الآلة التي سوف ترد .

علل سبب اختيارك ، مبيناً الصفات التي ترغب في أن تشملها الآلة .

(الجمعية الملكية للفنون)

٣ - أصبحت مشغولاً عن آلة نسخ يستخدمها موظفون من إدارات أخرى . أكتب مسودة للتعليمات التي تعلن في المكتب بشأن استخدام الآلة النسخة والعناية بها .

(الجمعية الملكية للفنون)

٤ - ما قيمة الطريقة الفوتوغرافية في نسخ المستندات وماذا تعرف عن الطرق الأخرى للنسخ ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٥ - التحقت حديثاً بمؤسسة لم تستكمل بعد تجهيزات مكاتبها ومطلوب منك أن تبحث بتقارير شهرية فما هو الجهاز الذي تقترح شراؤه .

(١) إذا كان عدد النسخ ما بين خمسين ومائة .

(ب) إذا كان عدد النسخ خمسة آلاف فأكثر ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٦ - أكتب مذكرات مختصرة عن ثلاثة من الآتي :

(١) اختيار ورق الكربون . (ب) النسخ بالكحول .

(ج) الآلات المعنونة . (د) تنظيم المستندات .

(هـ) تظهير الشيكات . (و) الآلات الكاتبة الكهربية .

(الجمعية الملكية للفنون)

٧ - اقترح رئيس الإدارة التي تعمل بها استخدام آلة مسجلة . فكيف تشير عليه ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٨ - يسافر رئيسك دائماً إلى كثير من الفروع . ومن عادته أن يملئ رسائل وتقارير على أشرطة واسطوانات أو آخرمة (حسب التجهيزات الممكنة في الفروع) وأن يرسل المادة المسجلة بالبريد إليك لكي تنقلها . ما هي التجهيزات اللازمة في مكتبك ، وما هي القواعد التي يتعين على رئيسك أن يتبعها ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٩ - ما هي استخدامات :

(١) الآلة الكاتبة فارى .

(ب) الآلة الدائمة والتجهيزات ذات الشكل المغنى .

(ج) آلة الجمع وعمل القوائم ؟ (الجمعية الملكية للفنون)

١٠ - ما هي استخدامات :

(١) تجهيزات الفهرسة الدوارة .

(ب) لوحات تحرير السكبيالات المزدوجة .

(٣) التليير تر ؟ (الجمعية الملكية للفنون)

١١ - أكتب مذكرات مختصرة عن ثلاث بما يلي :

(١) الشريط المثقب .

(ب) ختم الطوابع .

(٣) طرق التصنيف .

(د) المشابك .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٢ - ماهى أكثر الطرق كفاية للحصول على ما يلي ،

وأضعا في الاعتبار الاقتصاد في المال والوقت :

(١) ست نسخ إضافية لفرخ ورق فواسكاب مكتوب على الآلة بمسافات ضيقة

(ب) خمسون نسخة من رسالة دورية للاستخدام الداخلى ، مكتوبة بخط اليد في صورة مسودة .

(٤) خمسائة نسخة من المطلوب في (ب) .

(د) ألف نسخة من مستند ذى صفحتين مكتوب على الآلة يتضمن

رسماً بيانياً ؟ (الجمعية الملكية للفنون)

١٣ - شكاً إليك مدير المكتب من أن المواد المنسوخة التى أعطيتها إياه

لتوزيع ضعيفة في كفايتها . وأوضح لك أنها تجلو مقطعة . وأن كلمات بأ كلها غير موجودة وأن هناك تلوثات جبر فوق كل النسخ . كيف نشأت مثل هذه الأخطاء وما هو الإجراء الذى يتخذ لمنعها . ؟ (الجمعية الملكية للفنون)

١٤ - رقيت إلى وظيفة سكرتير لمدير لم يكن له سكرتير من قبل بعد أن

كنت تعمل في غرفة الطباعة وأمكنه الحصول على غرفة إضافية لك . وهى كاملة الديكورات حديثاً ولكنها خاوية .

أكتب قائمة بالآلات والتجهيزات التي سوف تحتاج إليها .
(الجمعية الملكية للفنون)

١٥ - ما هي استخدامات :

(أ) الميكرو فيلم

(ب) الفهرسة المرئية بالتصامات

(ج) آلات الجمع وعمل القوائم ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٦ - سمح لك بأن تختار حاكيا لمكتبك و آلة مسجلة ، . ما نوع الآلة التي
تختارها معللا أسباب ذلك . ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٧ - ارسم مسودة لإعلان دعاية في صحيفة تجارية معلنا عن بيع له .
خاصة بالمكتب مستغنى عنها ، في حالة جيدة .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٨ - أكتب مذكرات مختصرة عن :

د أ ، التنصيف اليدوي بالبطاقات المثقبة .

د ب ، مزايا ومساوىء النسخ الفوتوغرافي .

د ج ، الآلة الطابعة فاري

(الجمعية الملكية للفنون)

١٩ - يرغب رئيسك في أن يرسل ألف رسالة بامضاء واحد على ورقة
معنونة مأخوذة من نوتة كما تبدو بقدر الامكان كما لو كانت كل رسالة مكتوبة
على الآلة لكل فرد على حدة كيف تقترح معالجة ذلك ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٢٠- أنت تعمل في أحد مكاتب الفروع ولا يمكن للمكتب أن يشتري تجهيزات جديدة دون الرجوع إلى المكتب الرئيسى للواقعة . وأنت في ميس الحاجة إلى آلة كتابة .

أكتب رسالة لكي يوقعها مدير الفرع ، ملتصقا شرله هذه الآلة . مع ملاحظة أن المكتب الرئيسى غير راغب في الصرف علي الفرع . حيث أن الفرع لا يحقق إلا ربحاً ضئيلاً جداً .

(الجمعية الملكية للفنون)

الفصل التاسع

مصادر المعلومات

Sources of Information

إن جزءاً كبيراً من كفاءة السكرتير الممتاز يكمن في قدرته على معرفة أين يمكن أن يحصل على المعلومات وفي استعداده لمراجعة النقاط المشكوك في صحتها بدلا من أن يدعها تنزلق في الرسائل والمستندات بدون تمحيص . وعليه أن يلم بكل المراجع المتصلة بعمله ، بمعنى أن يعرف أين يمكنه الحصول على الكتاب إذا لم يكن في مكتبه وأن يعرف ما يحويه .

دليل التليفون : Telephone Directories

ينشر دليل تليفون للندن الكبيرة والبقاطعات حيث يمكن الحصول على أسماء وعناوين ووظائف المشتركين من الدليل .

والدليل المقسم الذي هو مفيد لاستخراج أسماء وعناوين أولئك الذين يعملون في مهنة أو حرفة خاصة ، م فهرس حسب عناوين الحرف والمهن ، مرتب ترتيباً أبجدياً ، ويعطى نفس المعلومات مثل الدليل العاوى .

دليل الشوارع : Street Directories

وينشر هذا لمناطق خاصة . وعمدنا بأسماء السكان الرئيسية لكل منزل ومكتب وعمل وشقة . وهذه الأسماء مرتبة حسب أسماء الشوارع بشكل أبجدي وهناك كذلك قسم خاص بالسكان حيث توجد به أسماء السكان مرتبة أبجدياً - وترد به كذلك الحرف والمهن .

دليل هيئة البريد : Post Office Guide

يعطى دليل هيئة البريد تفصيلات عن التسهيلات البريدية والتليفونية ،

والتغرافية، وفتات البريد المقررة داخل البلاد وخارجها. وطريقة التخليص على كل أنواع المراسلات البريدية وتفاصيل خاصة بالبريد الأجنبي مع الفتات المقررة وتواريخ الإرسال للخارج والتوفير والتحويلات المالية وغير ذلك من الخدمات ويتجدد سنوياً في شهر يوليو عادة وترسل زيادات شهرية منه، دون مقابل لدى طلبها إلى وكيل البريد المحلي .

ويمكن الحصول كذلك على نشرات أجور البريد الجوي الحالية من هيئة البريد .

المراجع : Reference Books

تشتمل المراجع عادة على معجم موثوق به .

الكتب السنوية . Year Books

يكون الكتاب السنوى عادة فى صورة مفكرة وتمدنا بالتفاصيل عن منشأة معينة ، فيعد مجلس المقاطعة مثلاً كتاباً سنوياً به تواريخ الاجتماعات وقائمة بأعضاء المجلس والنظم القائمة وأية معلومات أخرى قد تكون مفيدة بالنسبة لأعضائه .

القائمة القانونية : Law List

تورد تفاصيل عن القضاة والمآمر ومأمورى عاكم المقاطعات والمحامين الشرعيين

المصطلحات الفنية : Technical Terms

فى المكاتب التى يرتبط عملها بموضوعات مثل الهندسة والبحث العلمى والمعدات الكهربائية والراديو والتليفزيون والطباعة وغير ذلك تنصح باقتناء معجم مناسب للمصطلحات الفنية .

Place Names أسماء الأماكن

يكون القاموس الجغرافي أو أطلس العالم ذا نفع في المكتب للثبوت من أسماء المدن والمقاطعات وغير ذلك .

(ملاحظة : أورد المؤلف هنا أسماء مجموعة من المراجع الخاصة بمعلومات عن السفر والاتقاف والتقاويم المستعمدة في المملكة المتحدة فقط . وقد رأينا أن ترجمتها سوف لا تفيد القارئ العربي كثيراً ، حيث أن هذه المراجع مهمة بشخصيات إجتماعية انجليزية وبأسماء لمقاطعات انجليزية . وكذا خرائط مفصلة لبريطانيا)

المرجم

Reference Libraries مكتبات المراجع

تحتوي مكتبات المراجع عددا هائلا من كل أنواع المراجع ، وعلى السكترير أن يزور المكتبة لكي يفحص ويرى الكتب المعروضة .

Travel Information معلومات السفر

إذا كان من الضروري أن يقوم صاحب العمل غالبا برحلات عمل ، بعد إبلاغه بوقت قصير ، مستخدما سيارته تارة وتارة أخرى بالقطار أو السفينة أو الطائرة ، فإن لزاما على سكرتيه أن يكون واقفا تماما على الترتيبات الضرورية وسوف تعرض هنا الوسائل الأربع الرئيسية للسفر وهي : الطرق والقطار والبحر والجو ومصادر المعلومات اللازم توافرها في المكتب . وكذا تعرض للترتيبات النهائية في كل حالة .

Roads الطرق

مصادر المعلومات

١ - دليل العربات والأنوييسات

٢ - أرقام تليفون الجراج والميكانيكي.

٣ - خرائط الطرق .

الترتيبات النهائية Final Preparations

١ - تأكد من أن السيارة مستعدة وأن الوقود كاف .

٢ - رتب الحصول على خرائط الطرق المناسبة ورسومات الطريق .

٣ - ثبت من حالة الطقس في المنطقة التي سوف يسافر إليها رئيسك .

٤ - تأكد من الحجر في الفنادق .

٥ - أعد دليل السفر الخاص به واذكر أرقام تليفونات الفنادق والمراعي والاجتماعات وغير ذلك وكن متفهماً للأوقات والأماكن التي يمكن الاتصال فيها بالرئيس .

٦ - اجمع المستندات المطلوبة وسلمها لرئيسك .

٧ - لاحظ أن يكون الرئيس مصطحباً كل لوازمه الشخصية بما في ذلك حقيبة ومفاتيح السيارة ورخصة القيادة وشهادة التأمين .

٨ - أعد مجموعة من الأدوات الكتابية الخاصة بامسك بتيمة يمكن الرئيس من كتابة الرسائل والتقارير خلال سفره .

٩ - ناقش المسائل الهامة .

القطار - مصادر المعلومات : دليل السفر بالقطار والمحطات الإضافية الخاصة بمواعيد القطارات وأرقام تليفونات أقرب المحطات .

الترتيبات النهائية

١ - تأكد من الوقت والمحطة والرصيف الذي يقوم منه القطار وميعاد الوصول إلى جهة الوصول .

٢ - اِبتع تذكرة لرحلة مضافاً إليها تذكرة مقعد محجوز وفترة النوم إن كان هذا النظام موجوداً بالقطار .

٣ - رتب استقبال الرئيس منذ وصوله إلى محطة الوصول .

٤ - النقاط من « ٣ » إلى « ٩ » تحت عنوان « الطرق » .

البحر - مصادر المعلومات .

١ - لوائح تأشيرة الخروج، وجواز السفر والعفش وإذن التصدير واللوائح الصحية ولوائح التأمين .

٢ - رقم تليفون مكتب وكالة السفر الخ .

٣ - رقم تليفون البنك الذي يتعامل مع الرئيس لترتيب العملة الصعبة والشيكات السياحية .

الترتيبات النهائية :

١ - ثبت من إسم الرصيف الذي يسافر منه .

٢ - استحضر التذاكر .

٣ - تأكد من أن الرئيس قد حصل على جواز السفر وتأشيرة الخروج وشهادة التطعيم وأية مستندات أخرى مطلوبة .

٤ - راجع البطاقات المثبتة على حافظة زاعد بطاقات لرحلة العودة .

٥ - إحضر العملات الصعبة والشيكات السياحية .

٦ - زوده بمحبوب دوار البحر (إذا لزم الأمر) .

٧ - رتب إستقباله في ميناء الوصول .

٨ - النقاط من ٣ إلى ٩ تحت عنوان « الطرق » .

المجو : ١ - التأشيرة ، وجواز السفر ، والعفش ، وإذن التصدير ، والوائح الصحية ولوائح التأمين .

٢ - أرقام تليفونات أقرب مكتب حجز تذكرة الطائرات .

٣ - رقم تليفون مكتب وكالة السفر المحلي

٤ - رقم تليفون البنك الذى يتعامل مع الرئيس لترتيب العملة والشيكات السياحية .

الترتيبات النهائية : ١) ثبت من نهاية الممر الذى سوف يغادر منه الرئيس وتفاصيل عن الميعاد الذى يجب أن يتواجد فيه هناك وميعاد الطيران فعلا .

٢ - إستحضر التذاكر .

٣ - تأكد من أن الرئيس قد حصل على تأشيرة الخروج وجواز السفر وشهادة التطعيم وأية مستندات أخرى مطلوبة .

٤ - تأكد من أن حقائبه لا تتعدى الحد الأقصى للوزن .

٥ - قم بالحصول على العملة الصعبة والشيكات السياحية .

٦ - خلع قلبه الجبر من الجبر وزوده بحبوب دوار البحر . (إذا لزم الأمر) .

٧ - رتب استقباله فى المطار أو نهاية الممر .

٨ - النقاط من د ٣ ، إلى د ٩ ، تحت عنوان د الطرق .

إعداد دليل السفر :

تورد نموذجا لدليل السفر فى شكل ٣٠ . تراعى النقاط التالية عند إعداد دليل السفر .

١ - تستخدم بطاقة ذات حجم مناسب حتى يمكن تناولها بسهولة ، ويجب ألا تكون أكبر من بطاقة البريد .

٢ - دون أى حجز خاص ، مثل قرة النوم ، يكون قد أعد للرحلة .

٣ - لما كان للبدن غالباً أكثر من محطة سكة حديد ، فإنه يجب التأكد من أن القطار يغادر ويصل إلى نفس المحطة وأن هناك وقتاً كافياً للتغيير من قطار لقطار آخر .

٤ - يجب التأكد من النهر الذى يبحث فيه السكرتير عن مواعيد القطارات بجدول القطارات .

٥ - يجب الإشارة إلى الرموز فى دليل الإرشاد وأن تذكر فى دليل السفر مثل :

« المرطبات الخفيفة متوافرة »

٦ - فى رحلات المسافات الطويلة والليل فإن التغيير من صباحاً إلى مساء يجب ملاحظته .

٧ - تأكد من أن معلوماتك معتمدة من جداول المواعيد الحديثة حيث أن هناك تغييرات ملحوظة تحدث بين الخدمات الصيفية والخدمات الشتوية .

٨ - إذا كنت تبحث فى جدول القطارات عن مواعيد القطارات فيستحسن أن تبدأ من الخلف من محطة الوصول إلى محطة القيام فثلاً ، إذا كنت تبحث عن ميعاد قطار من مدينة لينجتون سباً إلى فالوث ، ابحث فى الفهرس تحت لاسم فالوث ستجد قائمة بالمحطات التالية . أشر إلى أقرب أو أنسب محطة لمدينة القيام وارجع إلى الجدول المشار إليه .

الألقاب وصيغ الخطاب : Titles and Forms of Address

يتوقع رئيس العمل أن يجد سكرتيه مولياً اهتماماً كبيراً للتبث من الألقاب والرتب والمؤهلات وصيغ الخطاب الواردة فى مراسلاته .
(١٢٢ - سكرتابة)

وإذا ما كان في رتبة من أمره ، فإن عليه أن يبحث عنها في أحد المراجع السابق الإشارة إليها . ويراعى في الرتب أن ترد الرتبة الأعلى قبل الرتبة الأقل لائحة على الاسم نفسه .

مصادر أخرى للمعلومات: Other Sources of Information

قد تكون المعلومات المطلوبة شائعة أو ذات طبيعة لا تجعلها تستقى من مصدر وإليك دليلاً موجزاً لبعض مصادر المعلومات التي يمكن استخدامها بواسطة السكرتير .

المصدر	المعلومات
مكاتب مجلس المقاطعة أو المحي	شئون الحكم المحلي
مكاتب ضرائب الموترات	ضرائب الموترات
مكاتب الضرائب الداخلية	إثبات الدخل ، إدفع على قدر ما تكسب ،
المكاتب المحلية لوزارة المعاشات والتأمين القوي	التأمين القوي
كتبة المحاكم	إجراءات المحاكم
البنوك	الأعمال المصرفية والعملة الأجنبية
وكالة السفر - شركات الأنويس -	السفر
أو شركات الملاحة - المطار -	
مكاتب شركات الطيران	
هيئة البريد	الشئون البريدية
نشرة الأوراق المالية الرسمية التي تصدر يومياً	الأسهم والسندات
مكاتب الفرقة التجارية المحلية	التجارة الخارجية ، السوق المحلي ، الشركات التجارية إلى آخر ذلك
رئيس مكتب تشغيل الشباب أو المكاتب المحلية لوزارة العمل والتأمين القوي	العمل

مكتبة المصادر

الكتب والصحف والمجلات وغيرها

(ملاحظة - أورد المؤلف هنا بعض الألقاب الرسمية الانجليزية وأشكال الخطاب مما لا يستخدمه السكرتير العربي ولا يوافق فهمنا الاشرأكى تجاه الألقاب).

المترجم

دليل سفر

السبت ، السادس عشر من أغسطس ١٩ ،

الأحد ، السابع عشر من أغسطس ١٩ -

مساء

قيام لينجتون سبا (المحطة الرئيسية) ١٣ ٤٠

وصول لندن (يادنجتون) ٢٠ ٦٠

العشاء في دورشستر

قيام لندن (يادنجتون) ٥٠ ٩٠

صباحا

وصول فالوث ٤٥ ٧٠

ملاحظة : ١ - قررة النوم (١١٤) تم حجزها من يادنجتون إلى فالوث .

٢ - المرطبات الخفيفة متوافرة في القطار الليل .

(شكل ٢٤ دليل سفر)

أسئلة

١ - أعد قائمة بطرابع التي تجدها مفيدة في أعمال السكرتارية العامة ،
مبيها نوع المعلومات التي تجدها في كل منها .

(الجمعية الملكية للفنون)

٢ - كيف يمكنك الحصول على المعلومات الآتية :

أ - قائمة كاملة بالاشارات المستخدمة في تصوير بروقات الطابع .

ب - أسماء مديري شركة مسجلة في ظل قانون الشركات .

ج - موصلات القطار بين هل ، بنزانس .

د - تعليمات الاتصال بباريس تليفونيا ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٣ - من الضروري بالنسبة رئيسك القيام برحلات عمل في المملكة المتحدة
وغالبا ما يكون عليك بها قبل القيام بوقت قصير ، أحيانا مستخدما سيارته
وأحيانا مسافرا بالقطار أو الطائرة .

أ - فاهي المراجع والمعلومات التي تحتفظ بها إلى جانبك ؟

ب - ما هي النقاط التي تراجعها معه قبل رحيله ؟

(دبلوم السكرتارية الخاصة غرفة لندن التجارية)

٤ - كيف تستفيد من المراجع الآتية :

دليل كيللي ، جريدة وزارة العمل . دليل هيئة البريد ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٥ - كيف يمكنك العثور على المعلومات التالية :

(أ) ألقاب عضو مجلس عموم سوف يأخذ مكانه في اجتماع رتبة رئيسك .

(ب) مواعيد برامج الإذاعة المقبلة .

(ج) تكاليف إرسال مجلة بالبريد الجوي إلى أمريكا الجنوبية ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٦ - كيف يمكنك الاستفادة من المراجع الآتية :

دليل السكة الحديد ، كتاب القوانين هانزارد

٧ - اكتب مذكرات عن استخدام :

(أ) تقويم هويتا كر .

(ب) دليل التليفون المبوب .

(ج) الانسيكلوبيديا .

٨ - من أى المراجع تحصل على المعلومات التالية :

(أ) مواعيد الخدمات الجوية من لندن إلى أدنبره .

(ب) إرشادات إرسال برقية عبر البحار .

(ج) قائمة بالارشادات المستخدمة في تصوير البروفات .

(د) مرادف لآية كلمة ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٩ - (أ) ما هي :

(١) الصحيفة التجارية . (٢) الكتاب السنوي .

(ب) من الذى يقوم بنشر تقارير الحكومة .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٠ - أين يمكن الحصول على المعلومات التالية ، بين المعلومات الاضافية التى يمكن أن تحتاج إليها قبل اللجوء إلى مصادر الرجوع المختلفة :

(١) ثمن طابع تأمين لعامل يعمل بالتنظيف بالمكتب .

(ب) قيمة الألف بيزيتا .

(ج) قيمة رخصة السيارة .

(د) كيفية إرسال كاميرا إلى كينيا .

(هـ) كيف تلحق مترجما بالعمل .

(و) إسم فندق ممتاز في ويسترن هيلاندز .

(ل) فهرس تكاليف المعيشة .

(٥) قيمة مائة سهم في شركة عامة مشهورة .

(دبلوم السكرتارية الخاصة - غرفة لندن التجارية)

١١ - سوف يعقد اجتماع عام بعد أسبوع يحضره السيد X الذى تعمل سكرتيراً خاصاً له وسوف يكون رئيساً للاجتماع . وسوف يكون عدد من الأشخاص المرموقين معه على المنصة . وهم مهمتهم بنظام أسبقية هؤلاء ، وقد طلب منك أن تتأكد من ذلك .

والمطلوب وضع هؤلاء الأشخاص في القائمة الواردة في نظام تعتبره صحيحاً ، وإعطاء أسماء المراجع أو المصادر التى تستطيع أن تحقق بها رأيك :

كبير الاساقفة ١

دوقية ب

أسقف ج

قاضي محكمة المقاطعة ، د . د

الربير أدميرال البحر . ل ل ، ك . ص . ب ، م . ف . أو /
فيس مرشال الجو ف . ف .
الفيسكونت ج .

١٢ - أين تذهب للحصول على الآتي أو معالجته من أجل رئيسك :
(أ) جواز سفر جديد . (ب) رخصة قيادة (ج) رخصة لاسلكي
(د) دفتر شيكات جديد (هـ) فلك صغيرة لمبلغ خمسة جنيهات .
(و) الإبلاغ عن ضياع ساعة يد ذهبية .
(ل) معلومات عن دولة أجنبية حيث سيغضى أجازة ؟
(الجمعية الملكية للفنون)

١٣ - أين يمكن أن تجد المعلومات التالية :
(١) سلسلة من جداول ضرب مبالغ من المال .
(٢) الموقع الفعلي لعنوان ما في المدينة .
(٣) قائمة بالتجار الذين يتاجرون بنفس التجارة في منطقة ما .
(٤) موقع مدينة صغيرة في دولة أجنبية .
(٥) معلومات مفصلة بخصوص حركة السفن ؟
(الجمعية الملكية للفنون)

الفصل العاشر

المراسلات

Correspondence :

ليس يكفي أن يكون السكرتير قادراً على كتابة الرسائل على الآلة بعد إملائها ، وإنما يجب أن يكون كذلك قادراً على صياغتها من أية تعليقات أو مذكرات مختصرة .

ودعنا - أول الأمر - نرى ما تقوم به الرسالة التجارية ، ثم نفحص بعد ذلك بناءها بالتفصيل .

فللرسالة التجارية غرضان أوليان :

(١) أن تتمد سبيلاً للاتصال بين شخصين و

(٢) أن تحتفظ سجلاً دائماً للاتصال .

والغرض من الرسالة التجارية هو أن تنقل معلومات أو تستفسر .

وينبغي مراعاة النقاط التالية عند صياغة وكتابة الرسالة التجارية على الآلة الكاتبة :

(١) على الكاتب أن يعي يوضوح الرسالة التي يود نقلها أو الأسئلة التي يرغب في توجيهها ، وأن يعرف تماماً كيف يقولها . ولا حاجة إلى تعليق الرسالة بالعبارات القديمة المزدكشة كما تبدو رتيبة وصحيحة . والذي يبدو أكثر أهمية هو أن تعبر الرسالة في وضوح وإيجاز .

(٢) على الكاتب أن يتقن الكلمات التي تعبر عن أفكاره بشكل مناسب

وبالتدرج الصحيح من التأكيد ، فإنه إذا ما استخدمت كلمة مراراً فقدت تأكيدها . فلا بد أن تكتب الرسالة ببساطة وبشكل مباشر كي تعين القارئ على فهم محتوياتها في الحال .

(٢) يجب أن تأتي الجمل في عبارات صحيحة وفي استقامة حتى يستطيع القارئ أن يفهم الرسالة المنقولة في وضوح وبلا إلهام .

(٤) لا بد أن تقسم الرسالة إلى فقرات ، وكل منها تعالج نقطة واحدة فقط كما يلي :

تحية الاقتراح . (الجمل الافتتاحية)

موضوع الرسالة . (يقسم إلى فقرات)

تحية الختام . (الجمل الختامية)

(٥) يجب أن تتدرج النقاط التي عبر عنها في الرسالة بعناية حتى تتابع في انسياب صحيح وحتى تؤدي كل نقطة إلى التالية بشكل نظائى .

(٦) على الكاتب على الآلة أن يتهجى وأن يضع علامات الترقيم (الوقف) بشكل صحيح . فإن الرسالة التي تحوى أغلاطاً إملائية أو خاصة بالترقيم تخلق أثراً يدعو للرثاء . ظالماً يجد الكاتب أدنى شك في تهجى كلمة فإن عليه أن يرجع إلى معجم موثوق به . ويتفطن الدرجة من الخطورة تكون الأغلاط التي تكتشف تركيب الجمل . ومن الضروري وجود محصول لغوى طيب يمت على اختيار أنسب الكلمات وذلك لتجنب الغموض .

(٧) لا بد أن تعرض الرسالة عرضاً واضحاً وصريحاً .

(٨) لا بد أن تكون الرسالة بلهجة مهذبة دون أن تفقد القدرة على التعبير عن مضمون الرسالة في وضوح .

(٩) عند تحديد حجم الرسالة ، لابد أن يتأكد الكاتب من أنه لا يضيى بلهجة الرسالة ووضوح المعنى في سبيل الاختصار .

الجل الافتتاحية : Opening Sentences

(الجل الاستهلالية) :

تستخدم الفقرة الافتتاحية عادة في تعريف القارئ بالموضوع بالإشارة إلى مكانبات سابقة أو إلى عادة تليفونية أو إلى موضوع الرسالة ذاته مباشرة وهاك مختارات من الجل الافتتاحية وكذا بيان لبعض العبارات الواجب الابتعاد عنها وأنسب التعبيرات الحديثة لإستخدامها :

<u>التعبيرات القديمة</u>	<u>التعبيرات الحديثة وملاحظات</u>
تلقينا خطابكم نبلفكم أننا تلقينا خطابكم تشرف يا حاطكم أننا تلقينا خطابكم	نشكرك على خطابكم بالإشارة إلى خطابكم
دونت المحتويات كما يجب	لا حاجة إلى هذه الملاحظة .
إرجاء إلى اتصالكم	الاتصال قد يكون عادة تليفونية أو برقية أو رسالة . كن أكثر دقة .
خطابكم بنفس التاريخ	كن أكثر دقة وقل : خطابكم بتاريخ ٢١ مارس ،
طلبكم وصلنا استلنا طلبكم	تلقينا طلبكم

١٤ الجارى	حد التارىخ المضبوط مثل
١٤ الحال	١٤ أغسطس
١٤ القادم	
ورداً على ذلك نود أن نقرر	استئلال غير ضرورى : يكتفى
	بإيراد الموضوع
معروف له تقديره	تعبير لا ضرورة له
نتشرف بأن نقول	تحاشى ذلك وقل ما تريد
	(بلا توسل)
ليكن فى علم سيادتكم	استئلال قديم لا ضرورة له .
بالإشارة إلى الموضوع	تحدث فى الموضوع
وهذا لإحاطتكم	اعط المعلومات ولا حاجة إلى هذه
	الكلمات الاستهلالية

الجل الختامىة : Closing Sentences

تشتمل الجللة الختامىة عادة على ملاحظة فى صورة تحية الختام والى تلخص مضمون الرسالة المنقولة أو تعيد الاستفسار .

وماك عتبارات من التعبيرات الرسمية القديمة التى ترد فى الجل الختامىة مع التعبيرات الحديثة البديلة وبعض الملاحظات :

تعبيرات قديمة	تعبيرات حديثة وملاحظات
وفى انتظار ما يعن لكم من رغبات	نحن فى انتظار تعليقاتكم
وشكرا لكم مقدماً	تجنب توقع طلب وقل دوسوف
	تقرر

وأخيراً تهجدنا	{	هذه لا تؤدى غرضاً ذا نفع
وتهجدنا	}	
ونحن نمتنون	{	تعبير غير ضرورى
في أقرب فرصة	{	حالا
في أقرب مناسبة سانحة	}	
الموقع أدناه	{	استخدم ، أنا ، أو ، نحن ،

تحيات الاقتتاح وتحيات الختام : Salutations and Subscriptions

تحيات الاقتتاح هي التي تسبق الرسالة (موضوع الرسالة) . ويحكم هذه التحيات العلاقة القائمة بين المراسلين كما في الأمثلة التالية :

(١) السيد العزيز	{	للمراسلات التجارية العامة
السيدة العزيزة	}	
السيد	{	بالنسبة للرسائل الرسمية .
السيدة	}	
السادة	}	
السيد العزيز بين	{	للمراسل التي يكون المراسلون
عزيزى هندرسون	}	يعرف كل منهم الآخر
عزيزى دوجلاس	{	في المراسلات الشخصية حيث يكون
عزيزتى جوان	}	المراسلون معروفون تماماً كل منهم للآخر .

ولا تستخدم التحيات عادة في البطاقات البريدية أو الدعوات أو الرسائل المصلحية أو رسائل الفروع أو مذكرات المكتب .

وتحية الختام هي الملاحظة الختامية التي تحمل التحية في الرسالة . وهي تسمى كذلك بتحية الختام . وتحكم العلاقة القائمة بين المراسلين نوع تحية الختام ويحكمه كذلك التحية التي استخدمت فعلاً .

(١) للرسائل التجارية ، استخدم —

المخلص لك ، أو

الوفى لك

يلاحظ أن الكلمة الأولى فقط من تحية الختام هي التي تكتب بأحرف كبيرة .

(ب) في الرسائل الرسمية ، استخدم — (كما في (ب) بأعلا)

ولاني ياسيدى خادمكم المطيع أو

ولى الشرف ياسيدى بأن أكون خادمكم المطيع أو

وتجملوتنا سيادتكم خدامكم المطيعون ...

(ج) وتحيات الختام التي تستخدم مع التحيات الواردة في (ج) هي —

الوفى دائماً لك

المحب لك

(د) في المراسلات الشخصية يمكن أن تشمل تحيات الختام على —

المخلص لك جداً

المحب لك جداً

وغيرها من الاصطلاحات الردودة .

إمضاء الرسائل : Signature of Letters

الشخص الذي يخول سلطة الوكيل العام بشكل خاص أن يوقع بالنيابة عن الشركة مستخدماً الاختصارات p. p. أو per. pro وهذه عبارة لا تينية تشير إلى الوكالة

لاحظ المثال التالى -

المخلص لك

Per pro. Smith and Dickens

سميث ودبكنز .

ريموند رينولدز

(مدير المبيعات)

وإذا لم يكن لكاتب الرسالة سلطة التوقيع عن الموضوع بهذا الشكل ، فإن
الكلمة السابقة على الإمضاء يجب أن تكون (عنه) « for » مثل : -

المخلص لك

عن الشركة المتحدة لأدوات القوى العالية

(ت . ج . ويليامز)

مدير الإعلان

وفى أى مستند رسمى . كشعار يحمل الدعوة لاجتماع المساهمين ، فإن
التوقيع يكون بأحرف كبيرة منفصلة كالاتى :

عن وبالنيابة عن الشركة المتحدة لأدوات القوى العالية

جون سميث

السكرتير

ويستخدم السكرتير الخاص عند كتابة الرسائل بالنيابة عن رئيسه .
صيغة التوقيع التالية -

المخلص لك

(ج . ب . جيكنز)

السكرتير الخاص للسيد إ . ل . تيمز .

ويستخدم خاتم من المطاط يحمل صورة طبق الأصل لتوقيع في حالة وجود عدد كبير من الرسائل والنماذج لتوقيعها .

ويمكن أن يرد في بعض الأحيان ذكر الحروف الأولى من اسم الكاتب في الطبع المختوم .

موضوع الرسالة : The Body of the Letter

لا بد أن تتوارد الجمل والفقرات في موضوع الرسالة بشكل منظم حتى تبدو في تتابع صحيح .

ففي موضوع الرسالة الواردة في شكل (٢٥) نجد ثلاث فقرات .
توضح الفقرة الأولى أن السيد با كنجهام لا يستطيع أن يقابل السيد هوايز ويقترح لذلك موعداً آخر . وتعالج الفقرة الثانية جانباً آخر من الرسالة ، وهي معلومات عن الآلات الجديدة مرفقة بالرسالة ، والفقرة التالية في موضوع الرسالة تحدد التاريخ الذي يؤمل أن يتم فيه التغيير . وتترى النقاط الثلاث في تتابع سليم وكل نقطة تحتويها فقرة منفصلة .

التيت الأنيض

طريق شيسلز ،

باكنجهام .

٧ → ١٤ من أغسطس ١٩

تليفون :

باكنجهام ٣٢٩٦

رقم الصادر . رت > ب ت

حكم الوارد . ب . ن . س . ← ٦

السيد المحترم ر . ت . هوليس

والفيرز ،

١٤ طريق وانسورث ← ٨

يورك

السيد المحترم ← ٨ المحاسبة بطريق البطاقات المثبتة المقترح إدخالها ← ٩

طلب مني السيد بكنجهام أن أشكركم على رسالتكم بتاريخ ١٢ أغسطس
والتي تقترحون فيها أن تجتمع سيادتكم به في يوم الخميس القادم لمناقشة نظام
الحسابات الجديدة المقترح .

١٠
↑

وهو سوف يسافر إلى جنوب أفريقيا للبحان وسوف لا يعود قبل ٢٨
أغسطس . هل يمكن ترتيب مقابلة مع السيد بكنجهام للغذاء ، وليكن ، في يوم
أول سبتمبر ؟

ولقد كلفت بأنه أرسل لكم المطبوعات المرفقة التي تشرح المحاسبة بالبطاقة
المثبتة وأن أوجه نظركم إلى التعليمات الخاصة بالتشغيل في الصفحات من ١٤ إلى ٢٠ .
ويرغب السيد بكنجهام في أحداث التعديل في بداية نوفمبر ، وبالنظر إلى
الوقت الباقي والقصير نسبيا للتجهيزات ، ويأمل أن يكون الميعاد المقترح
للاجتماع مناسباً .

ويتوق السيد بكنجهام إلى الاجتماع بكم حالا . ← ٢

(بيريل ن . ستو)

سكرتير خاص للسيد هيو ج . باكنجهام

مرفقات

(شكل ٢٥ رسالة تجارية مشروحة) المخلص ← ٤

وعلى الكاتب أن يبتعد عن كثير من العبارات القديمة الرسمية في تركيب
الجل في موضوع الرسالة . فهي تعتبر مرءأ كبيراً في اتصالات العصر التجارية .
ويجب ملاحظة الأمثلة التالية :

تعبيرات قديمة	تعبيرات حديثة وملاحظات
لقد قت يرافق	
مرققا به تجلون	نرفق ، ، وأرقق .
نرفق طيه	
فيما يختص بكتابكم	طبقا لكتابكم .
الكتاب السابق ذكره	غير ضرورية ويجب إلغائها .
طبقا لمستنداتنا	مستندات ، هنا غامضة ويجب ذكر المستند ذاته مثل فاتورة كشف حساب أو ما إلى ذلك
وبالنظر إلى	حيث أن
في هذا الوقت	الآن
في تاريخ قريب	حدد التاريخ القريب
تم شحنه بالبحر	كلمة Same بمعنى ذاته
	أو نفسه لا يمكن أن تكون ضميراً
	إنما هي صفة ، ومن الأفضل
	أن يحدد ما تم شحنه مثل
	تم شحن الماكينة بالبحر .

تفسيق الرسائل وكتابتها على الآلة :

The Layout and Typing of Letters.

تحمل الورقة التي تكتب عليها الرسالة على الآلة عادة عنواناً مطبوعاً يتضمن إسم وعنوان وطبيعة المنشأة وأرقام التليفون وأرقام التلغراف والتليكس وشفراتها ، وأسماء المديرين وأما كرم لرقم الصادر ورقم الإحالة (الرجاء عند الرد ذكر رقم) .

ينبغي ملاحظة النقاط التالية عند تفسيق الرسالة .

١ — ينبغي أن تكون الهوامش ملائمة لطول الرسالة وحجم الورقة المستخدمة . وفي المعتاد فإن عرض الهامش يكون حوالى بوصة واحدة ، وإن كان بالنسبة للرسائل القصيرة جداً حوالى بوصة ونصف أو بوصتان .

٢ — إذا لم يكن عنوان الورقة المطبوع قد اشتمل على الرقم الذي يرجع إليه فإنه يبدأ على الهامش الأيسر على بعد مسافتين من آخر كلام مطبوع . وهو قد يشتمل على الحروف الأولى من إسم من أملى الرسالة أو إسم من كتبها على الآلة . على أن يكتب بحروف كبيرة منفصلة مثل :

ج م / ج م

وقد يشتمل على رقم الملف ١٢٤٩٦ / د

٣ — يكتب التاريخ تحت الكلام المطبوع بمسافتين ويرتب بحيث ينتهى عند بداية الهامش الأيمن . وهذا يدلنا على ما يتبقى من نهايات الأسطر على الناحية اليمنى (يلاحظ هنا أن الرسالة مكتوبة بلغة أجنبية من اليسار إلى اليمين) .

ويكتب التاريخ بحيث يبدأ باليوم ثم الشهر ثم السنة . مثل :

١٩ أغسطس

٤ — الاسم والعنوان بداخل الرسالة (المرسل إليه) يكتبان على مسافتين

أو ثلاثة تحت الرقم ، حسب المسافة الموجودة ، ومبتدئاً عند الهامش الأيسر .
ويفضل كتابة العنوان بحروف كبيرة ، ويجب أن يمتد على ثلاث أو أربع
أسطر إذا أمكن . ولإختصار عدد الأسطر في الاسم والعنوان بداخل الرسالة ،
ويمكن أن يكتب اسم المقاطعة والمدينة على نفس السطر كما في المثال التالي :

السادة أبوت بروس

مصانع « آبس »

سوثول ، ميدكس

هـ - تكتب التحية الافتتاحية تحت الاسم والعنوان بداخل الرسالة
بمساقتين أو ثلاثة مبتدئة من الهامش الأيسر ، وبعد التحية لا بد من علامة
ترقيم ()

سيدي العزيز ،

٦ - إذا كان هناك عنوان موضوع ، فإنه يجب أن يأتي تحت تحية
الافتتاح بمساقتين وفوق السطر الذي يكتب عليه ، ولا ينتهي الكلام بنقطة (.)
ولأنما يوضع تحته خط .

٧ - وتترك مسافة مزدوجة قبل بداية الفقرة الأولى . ويخصص لكل فقرة
عددًا من المسافات وهو في المعتاد خمس مسافات . ويجب أن يكون بين الفقرات
مسافة مزدوجة .

٨ - تبدأ تحية الختام على بعد خمس مسافات من منتصف السطر الذي
يكتب عليه فإذا كانت أسطر الكتابة من ١٠ إلى ٧٠ حسب معدل الآلة الكاتبة ،
مساوياً ٦٠ مسافة . فإن نقطة البداية تكون ٣٥ . وإذا اشتمل التوقيع على
اسم الشركة ، فيأتي تحت تحية الختام ، بدون مسافة بينهما - مثل :

المخلص

شركة ديكينسون وبراون ليميتد

المدير العام

وثوقيع المدير العام يكتب تحت إسم الشركة بخمسة أسطر وعلى بعد خمس مسافات إلى اليمين من تحية الختام . وهذا يضمن وجود مكان لتوقيع كاتب الرسالة . ولا يجب أن يمتد التوقيع أكثر من الهامش اليمين .

٩ - إذا أرفق بالرسالة بعض المرفقات يشار إلى ذلك . والنظام المتبع هو كتابة الاختصار (Enc) اختصار كلمة (Enclosures بمعنى مرفقات) . على بعد مسافتين تحت التوقيع مبتدئه عند الهامش اليمين .

كتابة الأرقام : The Writing of Numerals

على الكاتب على الآلة أن يعرف كيف تكتب الأرقام في موضوع الرسالة والقائمتان التاليتان توضحان متى تكتب الحروف ومتى تكتب الأعداد .

الأرقام بالأعداد	الأرقام بالحروف	
الأرقام فوق المائة ١٤٢ مثلا	الأرقام حتى إلى مائة	١
التواريخ	الأعداد الصحيحة فوق المائة مثل مائتان	٢
المبالغ النقدية	الأرقام التي تبدأ بجلا	٣
الوقت عندما يسبق	الوقت عندما يسبق	٤
قبل الظهر ، أو ، بعد الظهر ،	كلمة ، الساعة ،	
أرقام الرجوع إليها	الأرقام في المستندات الرسمية	٥
الإشارة إلى كميات	المقادير غير المحددة	٦
مقاييس	مثل سبعة أو ثمانية أمثال	
أعمار		
إحصائيات		
نمرة / رقم المنزل .		
المنطقة البريدية		

تقسيم الكلمات عند نهايات الأسطر:

Division of Words at Line-Ends.

تراعى الدقة عند تقسيم الكلمات عند نهايات الأسطر ، حيث أن ذلك يعين الكاتب على الآلة على تقديم عمل له هامش أيمن وهامش أيسر . ويجب ملاحظة القواعد التالية لتقسيم الصحيح للكلمات ، والتي تتركز أساساً على النطق .

(١) إذا كانت الكلمة تتكون من مقطعين لحسب ، وأحد هذين المقطعين أو كلاهما يشمل حرفاً واحداً أو حرفين ، فانهما لا يمكن أن ينفصلا .

afraid — above — ancient—amazed.

(٢) تقسم الكلمات بشكل يجعل التقسيم مطابقاً للطريقة التي تنطق بها الكلمات . مثل -

light-ning , statis—tics , refr-ence.

(٣) الكلمات ذات المقطع الواحد أو الجمل ذات المقطع الواحد يجب ألا تقسم مثل -

ploughed, where , Cause , Causes , strength.

(٤) إذا اشتملت الكلمة على أداة سبق (pre) يمكن أن يتم التقسيم عند اتصالها بالكلمة .

Con — stant

pro — gramme

Con — suming.

(٥) إذا كانت الكلمة مشتقة على جزء موصول بالكلمة Suffix فيمكن أن يكون التقسيم عند الاتصال بالكلمة .

Field - ing Friend — ship Correct tion

(٦) إذا اشتملت الكلمة على حرفين ساكنين بوسطها فإن التقسيم يكون بين الحرفين الساكنين مثل -

regret — ting , excel — lent , plan — ning , plod — ding.

(٧) إذا اشتملت الكلمة على حرفين ساكنين مختلفين بوسطها ، يكون التقسيم بين الحرفين الساكنين مثل -

splen — dour , main — tain , resig — natin , sent — tence.

(٨) إذا اشتملت الكلمة على ثلاث حروف ساكنة متتابعة فإن الكلمات يمكن أن تقسم عادة بعد الحرف الساكن الأول مثل -

frus — trate , chil — dren , hua — dred.

(٩) الكلمات المركبة أو الكلمات التي تتخللها علامات وقف (—) يجب أن تقسم فقط عند نقطة الاتصال مثل -

every — thing , over — board , type — writing.

(١٠) يجب ألا تقسم الكلمة الأخيرة من الفقرة أو الكلمة الأخيرة في نهاية أية صفحة إذا أمكن تجنب ذلك .

(١١) لا تقسم الكلمات الصغيرة مثل Into , also ، وتجنب تقسيم أية كلمة حتى لا يظهر حرفان فقط على سطر واحد .

(١٢) الاختصارات لا تقسم بأي حال .

(١٣) أسماء الاعلام ، وبالأخص أسماء الأشخاص ، لا تقسم كلما كان ذلك ممكناً .

(١٤) مفردات الأرقام والمبالغ النقدية يجب أن تكتب كاملة على نفس السطر .

(١٥) تجنب أن تنهى أكثر من سطرين متاليين بعلامات وقف (—) .

(١٦) لا تقسم كلمة إذا كان هناك أى شك في تقسيمها الصحيح .

نكدة الرسائل : Continuation Sheets to Letters

الرسائل التي تزيد عن حجم الورقة الأولى لا تكتب على ظهر الورقة المطبوع عليها العنوان وإنما على ورقة بيضاء . ويكتب بأعلى الورقة النكدة .

- ٢ -

التاريخ

إسم المرسل إليه

وإذا لم تكن هناك مادة كافية للكتابة ، فإن الكتابة تبدأ إلى أسفل الصفحة بشكل معقول .

الرسائل الرسمية : Official Letters

تختلف الرسائل الرسمية الخاصة بمصالح الحكومة عن الرسائل التجارية العامة في عدة نواح ، وهاك بعض أوجه الاختلاف : -

(١) يكتب اسم وعنوان المرسل إليه بأسفل الصفحة على الجانب الأيسر بشكل مشرشر . ويجب أن تتخطى الهامش الأيسر بثلاث مسافات . وإذا كانت الرسالة تحوى أكثر من صفحة فإن الاسم والعنوان يأتيان بأسفل الصفحة الأولى .

(٢) تكون التحية سيدى ، السادة ، سيدتى .

(٣) التحية الختامية هي : غادكم المطيع . أولى الشرف أن أكون غادكم المطيع .

(٤) تكتب الكلمة المنتهية في نهاية الصفحة الأولى وتعاد في أعلى الصفحة الثانية . وتوضع الكلمة تحت آخر خط للكتابة على الآلة مثل -

The matter to which you referred at your interview

فكلمة interview تكتب مرة أخرى بأعلى الصفحة الثانية .

(هـ) يرد ذكر كلمة «مرقات» بخط يكتب في الهامش الأيسر مواجهاً للكان من موضوع الرسالة الوارد به ذكر المرققات .

تلقى الاملاء : Receiving Dictation

إن على السكرتير أن يكون حازماً لسرعة مناسبة في كتابة الاختزال بحيث يجعله قادراً على تدوين قطع من الاملاء في سرعة هائلة . إذا حذف الرئيس فقرة كان قد أملاها ، فإن السكرتير لا بد أن يكون متأكداً من أنه قد شطبها من مذكرته . وإذا أضيفت فقرة منقحة ، فإنه من المستحسن أن يضع علامة أوقفاً في المكان الذي تضاف فيه ، وفي هامش الجزء المصوب ، يعيد كتابة الرقم أو العلامة .

: والسكرتير عنده إذا ما قاطع رئيسه عند إملائه عليه إذا لم يكن قد فهم تماماً أو سمع ما قال ، فليس من حقه أبداً أن يخمن كلمة أو عبارة ، أو أن يتبيب توجيه سؤال إذا كان في شك من أمره .

غير أن الرئيس ينبغي ألا يقاطع حال بداية الشك ، لأن ذلك ربما يجعله يفقد توارد أفكاره ، وبدلاً من ذلك فإن على السكرتير أن ينتظر الفرصة المواتية (عندما يتوقف هو قليلاً) مثلاً . وإنه لمن الصعب أن نعمم في موضوعات العلاقة بين الرئيس والسكرتير .

ولكن على السكرتير أن يكيف نفسه مع الطرق التي يفضلها رئيسه في كل الأمور .

ولا بد أن يكون السكرتير متأكداً تماماً بالنسبة لسكل المراسلات التي أمليت فتلاً إذا كان مرتاباً من ناحية نوع التحية أو تحية الختام التي يستخدمها في حالة خاصة ، فإنه ينبغي عليه أن يسأل رئيسه قبل أن يقادر المكتب .

نموذج لقبول دعوة

« ميدوز »

طريق فولهام

واندزبروك

الميجور ترنس فيلد يشرف بشكر رئيس ولجنة جمعية بولدينجهام الموسيقية لدعوتهم الرقيقة إلى حفل العشاء بمناسبة عيدم العاشر الذي يقام بقاعة المدينة بكروكينجتون في يوم الثلاثاء الثاني من سبتمبر في الساعة وخمس وأربعين دقيقة مساء وله عظيم السرور في أن يقبل الدعوة .

(شكل ٢٦)

٢٥ أغسطس ١٩

نموذج لرفض دعوة

« ميدوز »

طريق فولهام

واندزبروك

الميجور ترنس فيلد يشكر السيد جيوفري لويد وحرمة لدعوتهم الرقيقة لحفل كوكتيل يقام في يوم الثلاثاء التاسع من سبتمبر في الثامنة مساء .

ونظراً لإرتباطه بموعد عمل سابق في اسكتلندا ، فإنه يعتذر عن الحضور ويجد نفسه مضطراً لعدم تلبية الدعوة .

(شكل ٢٧)

٢٥ أغسطس ١٩

الدعوات : Invitations

تكون الدعوات عامة على هيئة بطاقات مطبوعة ويكتب إسم الضيف (المدعو) بخط اليد . والمتنظر عادة أن يكون السكرتير على دراية بطريقة الرد على الدعوات بعد أن يقول رئيسه ببساطة « موافق » ، « غير موافق » . .

ولا بد أن يتركز أسلوب الرد على ما ورد في الدعوة ذاتها ، فإذا كتبت الدعوة مثلاً بإسم الشخص الثالث الغائب كان الرد بنفس الصيغة . ولا حاجة لتحية افتتاح أو تحية ختام أو توقيع . وفي الشكل ٢٦ نموذج لقبول الدعوة . وعند رفض الدعوة ، يكون أكثر أدباً لو أبدى السبب . ويمكن الرجوع إلى صيغة الرفض في الشكل ٢٧ .

امثلة

١ - قل مساعدك إلى المستشفى لكسر في معصمه أثناء فترة القداء .
وطلب رئيسك أن تكتب رسالة إليه بامضائه معبراً عن شعوره نحوه وبألا
يهم كثيراً ، وساتلاً إياه ما إذا كان قد ترك بعض العمل لم ينجز أو لم يتخذ
فيه إجراء . أكتب هذه الرسالة .

(الجمعية الملكية للفنون)

٢ - (١) أوجز أساسيات الرسالة التجارية .

(ب) أورد أمثلة لتحيات الختام في الرسالة وبين في أى نوع
من الرسائل تستخدمها .

٣ - من النقاط التالية ، أعد رسالة يوقعها رئيسك -

السيد أ : استدعيت على عجل إلى مؤتمر صحفي في نفس المكان كالمعتاد
يمكنك اللحاق بي إذا أردت . لقد أجرى السيد جوز مكالة . أعتقد أن اسمه
أ . ب . جوز ، وعلى أى حال فهو رئيس كلية بلاتكتون للفنون والصناعات .
ولقد سألت عما إذا كنت قد تلقيت الرسالة التي بعث بها منذ أسبوع ، طالبا أن
أبعث بالجواب . في العيد السنوي لمنح الجوائز في ١٧ يناير . ولقد وعدته بذلك .
ورجائي أن تكتب مؤكداً له ذلك . والرجا أن يوافقنا بمعلومات عن أعمال
الكلية كما أرجو أن تقدم الاعتذارات المناسبة عن التأخير وأن تثبت هذا
التاريخ في المفكرة .

(الجمعية الملكية للفنون)

٤ - فيما يلي مذكرة تركها لك رئيسك . ومطلوب منك تنفيذ تعليماته

لرسم مستطيلاً يمثل المظروف الذى يطلب منك أن تخرجه .

السيد ا : ترسل مجلة المؤسسة إلى المطبعة مبكراً صباح غد . ولقد انسحب معطن واحد فى آخر دقيقة . ولقد وعدت السيد وليام جيمس بالمساحة الخالية (ثلاث برصات عمود مزدوج) من أجل صندوق الأطفال العاجزين ، فسوف يقومون بعرض لأعمالهم يوم السبت .

اكتب مسودة من النقاط التالية للطباع - است فى حاجة إلى أن تشغل بالك بالتفاصيل الفنية لحجم ونوع الطباعة ، فهو يعرف جيداً ما يفعله بهذا الخصوص كل ما فى الأمر هو الاهتمام بالأمور الرئيسية حسب بحيث تبدو ممتازة . عليك بعمل أية تغييرات تراها مناسبة .

صندوق وليام جيمس للأطفال العاجزين . سيقام عرض لأعمالهم فى قاعة مدرسة شارع الربيع يوم السبت أول ديسمبر فى الثالثة ظهراً ، ودرسم الدخول شلن واحد وستة بنسات .

وسوف تعرض المعروضات للبيع بعد الخامسة مساء . وأثمان هذه المبيعات لصالح صندوق المؤسسة المذكورة . فسارعوا بالحضور مع أصدقائكم وساعدوا هذه الفكرة العظيمة .

الرجاء كتابة مذكرة مختصرة (وعنون مظلوماً) للسيد وليام ، صادرة عنى ، ثم احتفظ بها لى لكى أبعث بها إلى السيد وليام للواقعة عليها .

ولا تنسى أنه عضو مجلس الشورى . وابعث بالرسالة على المنزل .

(الجمعية الملكية للفنون)

ه - أصبح رئيسك سكرتيراً لجمعية خيرية صغيرة تكونت أخيراً ، وعرض عليك أن يدفع لك نظير معاونته فى الأعمال الكتابية والجمعية . وطلب منك أن تكتب الرسائل التالية لى يوقعها -

(أ) إلى الطباعين الذين يقومون بالطباعة لشركتك ، موضعاً الموقف ، وطالباً عينات من رسائل تسعير لأوراق الكتابة والمظاريف .

(ب) إلى البنك الذى تعامل معه الشركة لفتح حساب .

إبتكر إسماً للجمعية الخيرية . (الجمعية الملكية للفنون)

٦ - تلقى رئيسك رسالة خلال هذا الأسبوع من مدير المبيعات لشركة أ . ب . وشركاه ليمتد ، يسأل عما إذا كانت شركتك فى موقف يسمح بامداده بالتجهيزات التى كان قد طلبها فى ١٩٥٥ والتى لم تكن موجودة فى ذلك الوقت . وبما أنك التحقت بالشركة مؤخرًا فليس فى استطاعتك أن تغير المراسلة السابقة . ولقد ترك رئيسك المدينة بضعة أيام وترك لك البيانات التالية :

السيد أ . أثناء غيابي عن الشركة أرجو أن تكتب مذكرة إبقاء إلى السيد جيمس لشركة أ . ب . وأن تحاول أن تهتدى إلى نوع طلبهم فى ١٩٥٥ دون أن تدعه يعرف أننا فقدنا طلب الشراء الخاص به . على أن تكون الرسالة بامضاتك

٧ - أكتب رسائل إلى فندق X ، فندقى تستفسر عن أسعار تأجير قاعة المحاضرات فى الثانى من يوليو . ويجب التحرى عما إذا كان الفندق يمكنه أن يقدم قهوة الصباح ، والغداء والشاي لحسين من ممثلى المبيعات وحوالى عشرة زوار ، مع ملاحظة أن السيد أ مدير فندق X صديق شخصى لرئيسك وأن فندقى هو أحد الفنادق التى استخدمتها شركتك فى عقد المؤتمرات المأثلة فى أجزاء أخرى من البلاد .

(الجمعية الملكية للفنون)

٨ - أكتب هذه الرسالة بأسلوب أفضل -

سيدى العزيز

شكراً على خطابكم بتاريخ ١٠ الجارى الذى تسلمناه اليوم . ولقد أولينا الخطاب المذكور عنايتنا الفاتحة . ولكتنا نحب أن نصير إلى أنه نظراً للاضراب الحالى

فأنتا نستطيع أن نقوم باللازم خلال أسبوع مؤكدين لكم إهتمامنا الكبير دائماً
أملين أن تؤثرنا على الدوام بطلباتكم المحترمة .

المخلص لكم

٩ - أكتب أحد الرسائل الآتية :

(أ) من ناشر إلى مؤلف وافق على مخطوط رفضه هو رغم أنه يبعث على
التفاؤل . وهو يقدم نقداً الأسلوب والموضوع ولكنه يوحى بالتشجيع ويقترح
فكرة لسلسلة من المقالات ربما حازت قبولا .

(ب) من رجل أعمال في الصناعة إلى عميل عبر البحار يقتوى زيارة هذا البلد
لأول مرة مرحباً وعارضا لمنتجات الشركة والعمليات التي يمكن أن تهم الزائر .
(غرفة لندن التجارية - دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٠ - أكتب أحد الرسائل الآتية :

(أ) من مدير تجارى إلى العملاء مشيراً إلى أن الزيادات في أسعار كل السلع
أمر لا بد منه . ويقسم ذلك أربعة أسباب مقنعة على الأقل . ويبدى أسفه ولكنه
يشير إلى أن عدة تطورات في سياسة الشركة في أمور أخرى تعنى خدمة أفضل
للعلاء .

(ب) من محام إلى عميل يعمل بالصناعة له قضية تم فيها الحكم . وهو يشير
إلى أنه لا يرى كبير أمل في الاستمرار في القضية مبدئياً الأسباب . ويحذو الاتجاه
إلى وسيلة أخرى يمكن أن تؤدي إلى الحق .

١١ - اشرح الفارق في الشكل بين الرسالة التجارية وبين الرسالة الرسمية .

(١٠ - ج) من طبيب إلى صحيفة وطنية مؤيداً أو معارضا موقف الممارسة
العامة للهيئة في ظل نظام الصحة القومية . وهو يبنى حجته على تفاصيل حقيقية .
(غرفة لندن التجارية دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٢ — هل تشعر بأنك على حق عندما على عليك رئيسك شيئاً . إذا ما اعترضت كلامه عندما لا تفهم تماماً أو لا تسمع ما قال؟ وكيف تتم التصويبات واستبعاد الحشو عندما يستخدم الرئيس جهازاً مسجلاً ؟

(غرفة لندن التجارية - دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٣ — أكتب أحد الرسائل الآتية —

(أ) من ناظر مدرسة إلى أولياء أمور طلبته مقترحاً إنشاء مجلس آباء . وفي الرسالة يوضح لهم هدف هذا المجلس وقيمه الأساسية والتفاصيل والخطوات التي تتخذ لإنشائه ثم يقترح برنامجاً للنشاطات في الشهور الستة الأولى . ويطلب في النهاية تعليقاً وكذا أوجه النقد ويتكهن بأوجه النقد هذه

(ب) من رئيس مجلس إدارة شركة إلى مدير فندق يبدى رغبته في إقامة حفل عشاء راقص لذكرى مئوية . ويعطيه كل التفاصيل التي تغطي التاريخ والوقت والأعداد والخدمة والطعام ووسائل التسلية والتكاليف وغير ذلك ويطلب مقترحاته لهذه المناسبة .

(غرفة لندن التجارية - دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٤ — أكتب رد الدعوة التالية :

إن رئيس وأعضاء نادي الجلالة يدعون . . . إلى أمسية إجتماعية تعقد في قرية هال ، اكسفورد في يوم الثلاثاء ١٩ مايو ١٩ في الساعة والنصف مساءً .

السكرتير ، نادي جلالة اكسفورد ، ٢٢ شارع بيل ، اكسفورد .

١٥ — أكتب رداً على الدعوة التالية مبيناً أنك لا تستطيع أن تقبل الدعوة .

ان الميجور ت . ر . ديفيز والسيدة حرمه يشرفهما حضور إلى مأدبة

الغناء في فندق ريجنت ، سباركتون يوم الأربعاء ٢٢ يونيو ١٩ في الثانية عشر ظهرا .

١٦ — تلقى مدير المكتب مؤخرا شكوى عن الإضاءة الضعيفة في المكتب الرئيسي لأحد فروع شركتك. وقرر بالتالي أن يتلقى تقريرا عن أحوال الإضاءة من كل الفروع وطلب منك أن تكتب مسودة لرسالة دورية لكي يحضرها .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٧ — نظرا لزيادة حجم التجارة ، فإن هناك أحيانا تأخير بين تلقي طلبات الشراء وبين إرسالها . اكتب كلتا بريديا يطبع ويبعث به إلى العملاء الذين يعوقون تسلم طلبات البيع .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٨ — ان رئيسك ، وهو مدير المبيعات بمؤسسة ضخمة ، غائب في الإجازة .

ولقد تلقيت أنت رسالة من عميل يشكو من فشل شركتك في أن تتم طلب شراؤه كبير . في الوقت المتفق عليه ، أبلغ به بمثل منطقتكم على أنه لا بد أن يتم بأقصى درجة من السرعة فاهو الاجراء الذي تتخذه ؟ أكتب مسودة للرسالة التي تكتبها . (غرفة لندن التجارية - دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٩ — تجمع عدد من الشباب لكتابة رسالة إلى قائد الاوركسترا الديرمفوني بالمدينة يشكون فيها من اختيار البرامج ، ويوضحون له ما يعتقدونه قضية بالنسبة للشباب المتحمس للموسيقى الحديثة ، ورفضهم للموسيقى التقليدية ، مؤيدين بالبراهين والمقترحات نقاشهم .

ورد قائد الاوركسترا مؤيدا من البلدية بالتفصيل على رسالتهم مودعا ردود غصيلة على النقاط التي أثارها ولكن مؤكدا على أسباب اختيار البرامج المختارة .

أكتب الراتين

باعتبارك سكرتيرا لمؤسس هيئة أو لترفيه عن سيدات المقاطعة ، مطلوب منك أن تكتب رسالة .

(أ) رسالة دورية إلى كل أعضاء الهيئة موضحة لتفاصيل الترفيه .

(ب) رسالة إلى أصحاب الملكية في البيوت الريفية الموروثة . حيث تعار بأرضها للناسبة . مينا الترفيات وكذا معلومات عن النخيام وعن المرطبات وعن المنزهات في صورة عربات والتنظيم وغير ذلك .

(غرفة لندن التجارية - دبلوم السكرتارية الخاصة)

الفصل الثامن عشر

التقارير والمذكرات

Reports and Memos

ينبغي أن يكون التقرير الكفء قادراً على أن يعد تقريراً عن اجتماع أو مناقشة أو مقابلة شخصية أو حتى عن مستند. فيجب أن يكون في قدرته إبراز الحقائق الأساسية حتى يستطيع رئيسه أن ينجز عمله في سرعة دون ما حاجة إلى أن يتقصى عدداً كبيراً من التفاصيل غير المهمة.

ولا بد أن يكون التقرير فوق كل شيء دقيقاً واضحاً ، مختصراً ومرتباً ترتيباً منطقياً . ولا بد أن يكون مختصراً لدرجة لا تسمح بوجود حشو ، أو تفاصيل تتصل بالموضوع . وعلى الكاتب أن يضع العبارات تحت المجهر ، أينما كان ذلك ممكناً ، وأن يتعاشى الجمل الطويلة المفرقة في التحديد .

وإذا كان التقرير شخصياً ، كأن يكون من التقرير إلى مدير المكتب ، فلا بد أن يكون سردياً بصيغة المتكلم ، أما إذا كان التقرير عن اجتماع وجبت كتابته كله بصيغة الغائب .

وإذا كان التقرير عن واقعة أو اجتماع لزم كتابته في الزمن الماضي .

التخطيط : Plannig

إن الأعداد الأولى لمجل مختصر شيء أساسي حتى يمكن إيراد الموضوعات في متابعها الصحيح وحتى تؤدي كل نقطة بشكل طبيعي إلى الأخرى . وهاك خطة مقترحة :

٢ - رأس الموضوع أو العنوان شاملاً للعلومات التالية :

(أ) موضوع التقرير ، نوع الاجتماع مثلا .

(ب) تاريخ الاجتماع أو المقابلة الشخصية .

(ج) المكان .

(د) إذا كان عاما باجتماع — فمن الحاضرين — وبالذات الرئيس والمديرين .

(هـ) أرطم الملف التي يمكن الرجوع إليها للاعتدال مستقبلا .

(و) إذا كان التقرير خصوصيا أو سريا وجبت العناية بوضع علامة عليه طبقا لذلك .

٢ — الفقرة الاستهلاكية والتي تشرح في وضوح الظروف التي استلزمت كتابة التقرير ، مثل مفكرة مدير المكتب ، أو الظروف المتغيرة التي استدعت مناقشة السياسة المقبلة .

٣ — موضوع التقرير مشتملا على محور المناقشة في التقرير ، فإذا كان تقريراً عن اجتماع فيجب استخدام رؤوس موضوعات فرعية مناسبة ، وإذا كان تقريراً شخصياً ، لزم سرد حقائق الحالة في وضوح وإيجاز .

٤ — التوصيات والتناج .

٥ — الاجراء اللازم لتنفيذ التوصيات مشتملا على الآتي :

(أ) أسماء الأشخاص الذين يجب أن يتخذوا الاجراء .

(ب) التاريخ المقترح لاتخاذ الاجراء .

(ج) تاريخ الاجتماع التالي لاستعراض الموقف .

٦ — اسم وصفة صاحب التوقيع .

مناوون الكاوبر : Report Headings

١ - إلك نموذج (أس موضوع) (عنون) تقرير شخص .

لك مدير المكتب تقريراً في ٢٥ يونيو ١٩

الرجاء عند الرد ذكر رقم : أوف / ١٢٩٦ -

تقرير عن ألك المكتب

٢ - فيما يلي نموذج لعنوان تقرير عن اجتماع .

الشركة المتحدة المناهبة (اكس . ن . ت)

تقرير عن مناقشة تقارير العاملين بالمركز الرئيسي

وتقيم العمل

تم عقد اجتماع غير رسمي بمكتب المدير العام في يوم الخميس الموافق ١٠ من
مايو ١٩ في الساعة العاشرة وخمس وأربعين دقيقة لتنظر مبدئياً في موضوع
تقارير الموظفين وتقيم العمل .

الحاضرون :

المدير العام

السيد ا . م . ويلزبي

(في مقعد الرئيس)

مدير شئون العاملين

السيد ت . البيوت

كبير المحاسبين الماليين

السيد ب . و . ساندرسون

السكرتير

السيد ا . تومسون

الفقرات الاستهلالية : Opening Paragraphs

التقرير الشخصي : Individual Report

رداً على مذكرةكم بتاريخ ٢٠ يونيو ، فت بالاستفسار من صناعات
المكتب بشأن الاثاث الخالص بـمكتب الكاتب على الآلة وفيما يلي اقتراحاتي :

تقرير عن اجتماع : Meeting Report

تدعيم الجهاز الوطني : Staff Establishments

قدم رئيس الجلسة تقريراً بأن انتاج الشركة قد أظهر زيادة ملحوظة تتج
عنها زيادة مطردة في كميات العمل المكتبي في المكتب الرئيسي وفي المصنع .

ولقد قامت بعض الإدارات بعمل إضافي ملحوظ بينما كانت الإدارات
الأخرى تعمل خلال ساعات العمل العادية . ولقد حضر الاجتماع السيد ويلزبي
لبحث كيفية علاج هذه الحالة غير المرضية الأمور — وذكر المجتمعين بأن
رؤساء الإدارات ليسوا جميعاً حاضرين وأنه من اللازم الاستئناس بوجهة نظرهم .

موضوع التقارير : The Body of the Reports

فيما يلي جزء من تقرير شخصي .

(مطلوب أربع مكاتب) .

أوصي بمكاتب السكرتارية (موديل ٦٥٥ بالكتالوج المرفق) ، المجهزة
بأفرز لآلة الكتابة في العمود الأيمن . وعندما تكون الآلة غير مطلوبة
للاستعمال ، فإنها تبيت داخل العمود (حتى يكون وجه المكتب خالياً) وتتركب
إفصال بيل لكلا العمودين . وهذا النوع من المكاتب سوف يساعد على أن يغفل
على الآلة الكتابة وأية مراسلات سرية أثناء الليل .

ومعرض المكتب مقاسه ٦٠ x ٣٢ بوصة مما يجعله مناسباً تماماً ليعتبر الأستاذ وكذا إعداد كشوف الحسابات المالية .

ولم يأت على جزء من تقرير عن اجتماع .

نظام البطاقات المثقوبة : Punched-Card System

ولقد اقترح كبير المحاسبين الماليين التحول إلى نظام البطاقات المثقوبة باعتبار كونه الحل الحقيقي للأوحد ، ويمكن تطويع الآلات المستخدمة في هذا النظام لعدد من الاستخدامات الأخرى ولا يحتاج ذلك إلى موظفين كثيرين .

ولقد وافق الأمين على أن نظام البطاقات المثقوبة سوف يحل المشكلة ، وأنه لأن كانت المصروفات الأولية كبيرة إلا أنها سوف تثبت جدواها كسياسة طويلة المدى .

وكان رئيس الجلسة قلقاً لمعرفة ما إذا كانت الآلات الحاسبة الموجودة حالياً وغيرها سوف يستمر استخدامها في حالة إذا ما تحولت الشركة إلى نظام البطاقات المثقوبة .

ولقد أكد له السيد ساندروسون أن الآلات الموجودة حالياً سوف تستمر حيث تلعب دوراً هاماً في أعمال إدارته .

التوصيات أو النتائج : Recommendations or Conclusions

ترتيبات الصيانة : Maintenance Arrangements

وإذا اشترت ثلاث آلات فإتي اعتقد أن عقد الصيانة الحالي على أساس ثلاث زيارات سنوياً يكون كافياً . وكان معظم عمل الميكانيكي في الأشهر القليلة الماضية متركزاً على الآلات الثلاث التي أوصيت باستبدالها .

Meeting Report . تقرير عن اجتماع

تقييم العمل : Job Evaluation

اتفق على أن موضوع تقييم العمل معقد للغاية بحيث لا يجده مكاناً في هذا الاجتماع ، وأنه لا بد أن يربأ حتى تتم دراسة دلالات نظام البطاقات المثقوبة .

تفويض المسؤولية لتنفيذ التوصيات :

The Delegation of Responsibility to effect the Recommendations.

أن مسؤولية تنفيذ التوصيات المقترحة في التقرير الشخصي تبقى مع العضو الذي قام بكتابة التقرير ، ولا حاجة إلى الإشارة إلى ذلك عادة في التقرير .

Meeting Report : تقرير عن اجتماع

طلب من السكرتير أن يقوم باستفسارات عاجلة من الشركات المصنعة لتجهيزات البطاقة المثقوبة وعن الثمن وغير ذلك . ولقد طلب منه أن يتأكد ، في هذه المرحلة ، من أن الشركة لا تضار بأي حال . ولقد أكد السكرتير أنه شرع فعلاً في الاستفسارات ، وأنه سوف يعمل مع رؤساء الإدارات الأخرى حتى يغطي التقرير كل الطلبات الممكنة .

ووافق الرئيس على طلب عقد اجتماع بعد أن يكون الموضوع قد بحث بحثاً أعمق وتؤخذ استفسارات السكرتير في الحسبان .

التوقيع بالأحرف الكبيرة المنفصلة : The Signature Block

التوقيع بالأحرف الكبيرة مطلوبة فقط في حالة التقارير الشخصية .

كما في المثال التالي :

T. PERKINS

السكرتير

نماذج لمفكرة المكتب

Office Memorandum Form

تستخدم المفكرة عادة للاتصالات الداخلية أو الرسائل أو التقارير إلى
الممثلين أو الوكلاء في أي مكان من البلاد أو العالم. ونحن نمر إليها غالباً باسم
« Memos » ، ولا تستخدم تسمية اقتراح أو تسمية ختام ، ويشتمل العنوان عادة على
اسم وهنوان المرسل إليه والتاريخ ورقم الملف .

مفكرة

اخوان هرايت ، ١٤ هاي ستريت بلانكتون

تحريراً في ٨ يوليو - ١٩

إلى: السيد . هاريس

١١٢ هيل ستريت

بريستول

الرجاء عند الرد ذكر رقم ب/١٤٩٢٦

مرفق صورة رسالة رسالة الى السادة سميت ، جوزيف العلم .

هل تسمحون بترتيب استعاء هؤلاء السادة في مدى عشرة أيام ، ما لم يصلكم
في هذه المدة رسالة منا ؟

المدير العام

مرفقات

(شكل ٢٨ مفكرة)

أسئلة

١ - من المرغوب فيه زيادة ضمان الاعتماد في استخدام الأدوات الكتابية في مكتبك . وطلب منك التحري عن الموقف الحالي وأن تقدم تقريرا عن تحرياتك وكذلك باقتراحاتك .

(غرفة لندن التجارية - دبلوم السكرتارية الخاصة)

٢ - استبدلت المكاتب والمناشد والكراسي في مكتب الكاتب على الآلة الكاتبة بأخرى جديدة . ولقد طلب منك أن تعد تقريرا إلى مدير المكتب عن التجهيزات الحديثة المناسبة . فإذا توصى بشراؤه ؟ مع العلم بأنه طلب منك أن تقدم أسباب ذلك في وضوح .

(الجمعية الملكية للفنون)

٣ - يقوم رئيسك بشراء الآثاث مخزن متكرر . وطلب أن تحضر بالنيابة عنه معرضا للأثاث الحديث . ومطلوب منك أن تعد تقريرا عن المعرض ، ولكن رئيسك يريد أن يعرف رأيك بشأن متطلبات المرأة المتوسطة ، وما يحتمل أن تقبل على شرائه بمخازنه .

(غرفة لندن التجارية - دبلوم السكرتارية الخاصة)

٤ - أفت سكرتير لنادى الشباب المحلي . ومنذ الاجتماع الأخير قت بترتيب نشاطات ثبت نجاحها ماديا كما أنها أدخلت البهجة على الأعضاء . أكتب تقريرا يقدم في الاجتماع السنوى العام ، مستعينا بخيالك في سرد تفاصيل النشاطات الخ ..

٥ - أكتب تقريرا لمدير المكتب الذى تعمل فيه عن زيارة لمكتب معرض يعرض الآلات في مدينتك . أكتب توصياتك عن ما هو مناسب من تجهيزات لمكتبك .

٦ - أكتب مذكرات من المدير العام إلى مدير المصانع وإلى مدير الانتاج

طالباً منهما حضور اجتماع في الرابع من سبتمبر في العاشرة صباحاً في مكتب المدير العام لمناقشة إعادة تنظيم إدارتهما . وطلب منهما أن يناقشا الأمر مع نائبيهما وأن يحضرا معهما المعلومات الدقيقة المتصلة بالموضوع .

٧ - أعد مذكرة من السكرتير إلى مدير النشر مبلغاً إياه لقرار مجلس الإدارة بأن يدعم رتبه بائنين من الموظفين . والمفروض أن يقوم مدير النشر بالإعلان عن الوظائف وأن يقدم التوصيات المناسبة للتعيينات .

٨ - أكتب مذكرة من المدير الإداري إلى مدير فرع اسكتلندا تخبره بأن المدير الإداري سوف يزور الفرع في يوم الاثنين ٢٥ أغسطس لكي يناقش عقداً جديداً مع السادة تورنر بروس - ١٤ طريق لوثنون - أدنبره ، وسوف يحيل المدير الإداري إلى محلة أدنبره شارع برنز في الثانية عشرة ظهراً لكي يستقبل في المحلة .

٩ (أ) - باعتبارك سكرتير المدير الإداري لشركة صناعية كبرى تستعظم عمالاً يدويين وبها عدد كبير من الموظفين حضرت مؤتمراً للإدارة ولممثل الموظفين عقد لمناقشة الحكمة في تعطيل ، إجازات المصانع السنوية . وطلب منك المدير بالآ تقديم تقريراً حقيقياً للاجتماع وإذ أن تلخص النقاط التي تناقش مرتباً إياها ترتيباً منطقياً متسلسلاً .

(ب) رئيسك على رأس رحلة من إدارة النشر . ولقد طلب إليك أن تعد تقريراً عن أماكن الزهرة في المكان الذي تصدونه وأن تسبب بالتفصيل عن التسهيلات الممنوحة للذين يقضون العطلات هناك وأن تعطي كل المعلومات التي يحتاجونها وأن تركز على مواطن الاهتمام وسوف يكون التقرير ملخصاً لمقال يستغل في صحيفة مهمة بأماكن الرحلات . اكتب التقرير .

(غرفة لندن التجارية - دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٠ - مدير المكتب مهم بكيفية الأدوات الكتابية المستخزمة في المكتب ، وطلب منك أن تكتب تقريراً تقدم فيه مقترحات بشأن اقتصاد أكبر في الكمية .

وهناك بالإضافة إليك ثلاثة من الكتب على الآلة وساعي والسكرتير الخاص
لرئيس مجلس الإدارة ، الذى هو رئيسك . قسم هذا التقرير .

(الجمعية الملكية للفنون)

١١ - اكتب تقريراً إلى مدير المكتب الذى تعمل فيه عن حالة الآلات
الكتابة الموجودة بالمكتب وقد صار بعضها قديماً . ضمن التقرير توصياتك
بالتحديثات وتحسينات وسائل الصيانة .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٢ . طلب منك إعداد تقرير عن بعض تجهيزات المكتب المستعملة التى
يبيع لشركة عن طريق عمل صغير أغلق من مدة - ولقد حاول بعض
مرؤوسيك أن يجربوا ، الآلة الناسخة وآلة كتابة كهربية قديمة . حول
المذكرات التالية التى قت بكتابتها بعد حديثك مع المرؤوسين إلى تقرير مختصر
لرئيسك -

قالت دوريس أن الآلة الناسخة منسوخة وملوثة بالجرب . ويبدو لى أنها يمكن
أن تعمل إذا ما خدمت ونظفت - ليس مرفق بها دليل إرشادات ، هل الفرخ
الحريرى ممزق ؟ مطلوب فرخ جديد .

وتقول مارى أنه لا يمكنها الكتابة على الآلة الكتابة حيث أن لوح الرصاص
قصير جداً لاستخدامه فوق مكتبها وأنها سوف لا تستعملها حتى لو كان لوح
الرصاص أطول - ولقد حاولت بنفس الحرف د ا ، والحرف د ب ، ، أنهما
قد بليا ولم يصبح لهما شكل منتظم ومن الأفضل استخدام آلة ناسخة أخرى .

١٣ (ا) - اقترح رؤساؤك تكوين مكتبة للشركة بغرض إيجاد مادة فنية
على الدوام فى تناول اليد والى تحفز الهمم فى الموضوعات المتعلقة بأوجه
نشاط الشركة . والمفروض ألا يكون ضمن كتب المكتبة روايات ولكن
المفروض أن تكون عنومات المكتبة حرة بقدر الامكان .

ولقد طلب منك أن تعد تقريراً مخطط فيه لشروع إنشاء المكتبة وإدارتها. وينبغي أن تغطي أجواء التقرير مكان المكتبة واختيار الكتب والمصنف، خدمات المكتبة ، ساعات القراءة بالمكتبة والموظفين وشروط الإطارة والاستبدال والسياسة العامة للشراء ، دورة المصنف ، الكتالوجات وقائمة جرد الموجودات الخ...

(ب) طلب إليك رئيسك أن تحضر بالنيابة مؤتمراً ليوم واحد يناقش موضوع « الإنتاجية في المكتب » Productivity in the Office والمؤتمر منقسم إلى دورتين عن الموضوعات التالية :

١ - نظم الاجراءات وتطبيقها .

٢ - استخدام الآلات .

ومطلوب منك أن تعد تقريراً بجملة النقاط التي نوقشت في كل دورة بواسطة المتحدث الرئيسي وكذلك النقاط في المناقشات المفتوحة .

(غرفة لندن التجارية - دبلوم السكرتارية الخاصة)

الفصل الثاني عشر

الاجتماعات

المفكرة

The Agenda

المفكرة عبارة عن برنامج لتفاصيل الموضوع المطروح للناقشة في اجتماع ما حسب الترتيب الذي سوف تناول به . وترسل المفكرة إلى كل أعضاء اللجنة أو المنشأة لابلغهم في وقت مناسب ولكي تعينهم على أن ينعموا بالنظر ، قبل الاجتماع ، في رؤوس الموضوعات المطروحة للناقشة . ومدة الإبلاغ يرسى قواعدها دستور المنشأة ويتراوح بين سبعة أيام إلى أربعة عشر يوما في المعتاد .

ويقوم السكرتير بإعداد المفكرة بالتشاور مع الرئيس ، ويؤخذ في الاعتبار الموضوعات التي أثيرت في الاجتماع السابق . وواجب السكرتير أن يدون ملاحظات عن كل الموضوعات التي تحتاج إلى إهتمام اللجنة ، حتى يمكن تضمينها بالمفكرة للاجتماع القادم . ويلاحظ الترتيب المعتاد للوضوح فثلا إذا تضمنت انتخاب الرئيس ، فلا بد أن يكون هذا أول عمل في الاجتماع ويمكن أن يتم ذلك تحت إشراف رئيس مؤقت (وشكل ٢٩ نموذج لمفكرة اجتماع لجنة)

لجنة النادي الرياضي لمصانع X Y Z

يعقد اجتماع اللجنة النادي الرياضي لمصانع X Y Z بمصنف المصانع في يوم الجمعة الموافق الرابع عشر من شهر فبراير ١٩ في تمام الثالثة والنصف مساء .

المفكرة

Agenda

- ١ - حضر جلسة الاجتماع السابق .
- ٢ - ما استجد من موضوعات .
- ٣ - المراسلات والاعتذارات عن الحضور .
- ٤ - التقرير المالي لأمين الصندوق .
- ٥ - ترتيبات حفل الشاء بمناسبة العيد الخامس .
- ٦ - شراء طاقم كريكت .
- ٧ - مناقشة مقترحات الأنشطة الرياضية المستقبلية .
- ٨ - موعد الاجتماع القادم .
- ٩ - أية موضوعات أخرى .

ج . هانسون
سكرتير شرف

(شكل ٢٩ مفكرة اجتماع لجنة)

ولقد جرى العرف على أن يحدد في كل اجتماع لجنة ميعاد الاجتماع القادم وتبصير المفكرة . عادة الاشارة إلى عقد الاجتماع وتشتمل على يوم وتاريخ ومكان الاجتماع .

نادى مصانع $x y z$ الرياضى

يعقد الاجتماع السنوى العام لنادى الرياضى $z y x$ بمخفف المصانع في يوم الجمعة الموافق ٢١ فبراير ١٩ في تمام الساعة مساء .

المفكرة

Agenda

- ١ - محضر الجلسة السابقة .
- ٢ - ما استجد من موضوعات .
- ٣ - المراسلات والاعتقادات عن الحضور .
- ٤ - التقرير السنوى للسكرتير .
- ٥ - التقرير السنوى لأمين الصندوق والميزانية .
- ٦ - انتخاب :
(أ) المراقبين (ب) اللجنة (ج) مراقب الحسابات
- ٧ - بحث الإضافة المقترحة التالية إلى دستور النادي :
« مادة ١٥ - يمنح جميع الموظفين المحالين إلى المعاش عضوية شرفية بالنادي الرياضى »
- ٨ - بحث تشكيل لجنة فرعية لتنظيم برنامج أمسيات اجتماعية طوال العام .
- ٩ - أية موضوعات أخرى

ج . هانسون
سكرتير شرف

(شكل ١٠ - أجنلة اجتماع سنوى عام)

شركة L M N للصناعة ليمتد

إعلان عن اجتماع

أول يونيو ١٩

إلى : مندوبى المبيعات .

يعقد اجتماع لمندوبى المبيعات بمكتب مدير المبيعات بالمركز الرئيسى يوم الجمعة الموافق ١٠ من يونيو ١٩ ، فى تمام الثانية والنصف ، فالرجا حضوركم وعلى ذلك الأجندة .

دكتور بنيفر

مدير المبيعات

المفكرة

Agenda

جدول الأعمال :

١ - تلقى الاعتذارات عن الحضور ٢ - مناقشة خطوط البيع فى السوق فى الربيع القادم .

٢ - تقديم تقرير عن الأسعار المعدلة للبتجات .

٣ - دراسة الاقتراحات المقدمة لتبسيط تقديم العوائد الشهرية .

٤ - أى موضوعات أخرى .

(شكل ٢١ - جدول أعمال لاجتماع هيئة الموظفين)

ويختلف جدول الأعمال الخاص باجتماع سنوى عام اختلافاً طفيفاً عن
بجدول أعمال اجتماع لجنة في ناجيتير :

ترس الصور إلى كل أعضاء المنشأة وليس إلى اللجنة المنتخبة لحسب ،
وهناك كذلك تباين إلى حد ما في نوع المسائل المعروضة للبحث . ويلاحظ هنا
الموضوعات التي سبق ذكرها في شكل ٣٠ لجدول أعمال اجتماع سنوى عام .

مفكرة رئيس مجلس الإدارة .

تتضمن مفكرة رئيس مجلس الإدارة على معلومات أوفى من المفكرة العادية ،
وتترك مسافات على الجانب الأيمن الورقة ليدون فيها الرئيس ملاحظاته . وتعد
المعلومات الإضافية الرئيس بالتفاصيل المتصلة بالموضوعات التي ربما احتاجها
خلال الاجتماع .

اشعار اجتماع المستخدمين ومفكرته :

Staff Meeting Notice and Agenda

تعتبر اجتماعات المستخدمين عامة غير رسمية تماماً . فإذا طلب مدير المبيعات
مندوبى المبيعات المرؤوسين له إلى اجتماع فعليه أن يبعث باشعار كما في شكل ٣١ .

شركة كلارك وموريس ليمتد

تعلن الشركة السابق ذكرها عن اجتماع عام غير عادى بفندق اطلانتيك ،
ستراند ، لندن في يوم الأربعاء الموافق الرابع والعشرون من يونيو
١٩ في الثانية والنصف بعد الظهر إذا ما تم الاتفاق على أن يكون القراء
التالى قراراً خاصاً : -

تخير المواد التالية على النحو التالى -

(١٤م - مكتوبة)

- ١ — إلغاء العبارة « يجب الشهادة بصحة مثل هذا التوقيع » .
- ٢ — أن ترد الكلمة « تشترك » بعد كلمة « ثانوى » ، في المادة ١١٦ .
بأمر مجلس الإدارة
بتاريخ أول يونيو الجارى ١٩٠٠
السكرتير

(شكل ٣٢ إشعار رسمى لاجتماع شركة)

الاشعارات الرسمية لاجتماعات الشركة :

Formal Notices of Company Meetings

ينبغى أن يكون السكرتير واقفاً على طريقة صياغة الاشعارات الرسمية لاجتماعات الشركة وإشعار اجتماع عام غير عادى للساهمين (شكل ٢٩) ، كنموذج لكيفية صياغة مثل هذه المستندات .

مصطلحات الاجتماعات

سوف يصادف السكرتير في أثناء عمله دائماً مصطلحات فنية عديدة متصلة بالاجتماعات التجارية ونورد هنا قائمة بأكثرها شيوعاً في الاستعمال .

١ - Ad Hoc : هذا التعبير معناه « تكونت لهذا الغرض » . فاللجنة Ad Hoc هي التي يتم تشكيلها بغرض إنجاز جزء من عمل ، مثل ترتيبات زيارة شخصية هامة جداً (V. I. P.) . وتسمى هذه اللجان أحياناً لجاناً عاصية أو لجان ذات غرض خاص .

٢ - Addendum . ملحق . تعديل يضيف كلمات لإقترح .

٣ - Addressing the Chair . مخاطبة الرئيس . إذا شاء عضو أن يتكلم فان عليه أن يقف ويخاطب الرئيس بالشكل التالى .

سيدى الرئيس — إذا كان رجلا .

سيدتى الرئيسة — إذا كانت سيدة

ويجب توجيه الملاحظات إلى الرئيس بحيث لو يناقش الأعضاء الأمور فيما بينهم فى الاجتماع .

٤ - Adjournment . التأجيل . لرئيس الجلسة ، بموافقة أعضاء الاجتماع ، طبقاً لمواد وقواعد أو دستور المنشأة ، أن يرجىء الجلسة لتأجيل المناقشة ، أو لضيق الوقت . ولا بد من الاعلان عن ميعاد الاجتماع المؤجل .

٥ - Amendment . تعديل . مشروع مقدم لتغيير اقتراح بإضافة أو حذف كلمات ويجب تقديمه وتأييده وعرضه فى الاجتماع بالطريقة المعتادة .

٦ - Attendance Record . سجل الحضور . يجب على السكرتير ، الذى مهمته تسجيل وقائع الجلسة ، أن يسجل أسماء الحاضرين . وإذا كان عدد الحضور كبيراً فيستحسن تمرير ورقة حول المائدة للتوقيع . وإذا كان الاجتماع لاجتماع لجنة ، كانت الخريطة التخطيطية الموضحة لآماكن الأعضاء ذات نفع كبير بالنسبة للسكرتير الذى لا يعرف الأعضاء جيداً . ويعتبر سجل الحضور الذى يوقع فيه الأعضاء عند دخولهم أيضاً طريقة مرضية لتسجيل الحضور .

٧ - Casting Vote . الصوت المرجح . يسمح لرئيس الجلسة عادة ، فيما عدا اجتماعات الشركة . بصوت ثان ، عندما يكون هناك عدد متساو من الأصوات ومع ، ود ضد ، الاقتراح .

٨ - Closure . طرح سؤال . الاقتراح مقدم بغرض إنهاء المناقشة فى موضوع قبل الاجتماع .

٩ - Co-option . سلطة ضم أعضاء : هي السلطة الممنوحة للجنة ما السماح
لآخرين بالاشتراك في أعمال اللجنة . ولا بد أن تكون نتيجة لأغلبية أصوات
الأعضاء الموجودين المنشأة .

١٠ - Disturbance . الشغب : يمكن إحراج أى مقترض مسبب الشغب
من اجتماع بالاستماعة بالشرط أو بدون الاستماعة بها بشرط ألا يكون قد أعلن
عن الاجتماع أنه « عام » .

١١ - Ex Officio : بحكم منصبه . معناها « بحكم عمله » . يمكن لشخص
ما أن يكون عضواً في لجنة بحكم عمله ويمكن أن يكون شغل منصب ما مؤهلاً لشغل
آخر فثلاً يمكن لعمدة مقاطعة أن يكون مديراً للأمن لهذه المقاطعة مدة شغله
لوظيفته :

١٢ Going into Committee : الاحالة إلى اللجنة يحال الاقتراح إلى
لجنة إذا ما رأى ضرورة : المناقشة بشكل أقل تقييداً . واقتراح « بالعودة إلى
الاجتماع » يعطى الجمعية سلطة بدء الاجتماع حيث انتهى .

١٣ - Lie on the Table . « لم يبت فيه » . يقال عن رسالة أو
مستنداتها « باقية على المنضدة » إذا تقرر في اجتماع ما عدم اتخاذ قرار ماتضمنه .

١٤ - Majority . الأغلبية . تحد مواد وقوانين المنشأة أغلبية الأصوات
المطلوبة لتقرير اقتراح .

١٥ - مذكرة ومواد الشركة Memorandum and Articles of Association
هذه هي الوثائق التي تتضمنها الشركة متعددة الأهداف التي من أجلها تكونت الشركة
وعلمة الطريقة التي سوف تديرها شئونها .

١٦ - Motion . الاقتراح

يجب أن يكتب الاقتراح عادة ويسلم إلى رئيس الجلسة أو السكرتير قبل

الاجتماع . ويتحدث مقدم الاقتراح عنه وله الحق في الرد في نهاية المناقشة . ويمكن لمؤيد الاقتراح أن يتحدث بعد ذلك مرة واحدة . وإذا لم يمكن هناك مؤيدون ، فإن الاقتراح يسقط ، ولا يمكن تقديمه بعد ذلك . وعند تقديمه في الاجتماع يصبح الاقتراح «سؤالا» فإذا مر فإنه يسمى «قرارا» والاقتراح بشأن موضوع لم يدرج بمجدول الأعمال يمكن أن يحرك إذا اتفق بواسطة المجتمعين على محته ، وعلى وجه الاستعجال ، أو إذا كان قد أدرج تحت الموضوع المعتاد ، أى موضوعات أخرى .

١٧ - Mem. Con. . وهذا يعنى أنه ، لا أحد يعارض ، يعنى أنه ليست هناك أصوات ضد الاقتراح ولكن بعض الأعضاء امتنعوا عن التصويت .

١٨ - No Confidence . حجب الثقة . إذا ما تكرر الأعضاء في اجتماع ما أو كانوا على خلاف مع رئيس الجلسة ، فرمما قدموا اقتراحاً بحجب الثقة عن الرئيس . وإذا حدث ذلك فلا بد أن يتنازل الرئيس عن مركزه لئلا يثبته أو أى شخص آخر يعينه المجتمعون . ولا بد أن تكون هناك أغلبية ساحقة في صالح هذا القرار .

١٩ - Point of Order : الموضوعات الشكلية .

هذا الموضوع يختص بالإجراءات في اجتماع ما أو استفسار متصل بالنظم القائمة أو دستور المنشأة يثيره أحد الأعضاء خلل الاجتماع مثل عدم تكامل العدد الكافي .

٢٠ - Poll أخذ الأصوات . تعبير يقال عن طريقة التصويت في الانتخاب ، ويأخذ ذلك عادة شكل الاقتراع السرى في الاجتماع عن طريق ورقة الاقتراع السرى - وطريقة أخذ الأصوات توضع أسسها في التنظيم القائمة ساو في دستور المنشأة .

٢١ - Putting the Question . لإنهاء المناقشة على اقتراح ، من المعتاد أن يقول رئيس الجلسة المناقشة بإعلانه «والسؤال أمام المجلس هو ...»

٢٢ - Question be now put قفل باب المناقشة . إذا ما شعر الأعضاء أن مناقشة كافية جرت على اقتراح ما ، فربما يثار الرأي ، بفعل باب المناقشة ، . فإذا تم ذلك كان لمقدم الاقتراح وحده حق التعقيب ، ثم تؤخذ الأصوات . وإذا هزم هذا الرأي ، قفل باب المناقشة ، فإنه يمكن للمناقشة أن تستمر .

٢٣ - Quorum . تكامل العدد القانوني . وهذا يعني الحد الأدنى لعدد الأشخاص الذين يجب حضورهم ليكون الاجتماع قانونياً . وهذا توضع أسسه في دستور أو قوانين المنشأة .

٢٤ - Reference Back : إعادة النظر . وهذا تعديل إحالة تقرير أو أي موضوع ثانية للهيئة أو الشخص الذي قدمه لإعادة النظر . وإذا هزم الاقتراح «إعادة النظر» ، استمرت المناقشة .

٢٥ - القرار : Resolution قرار رسمي يتخذ في اجتماع . ولا بد أن يقدم ويؤيد ويعرض في الاجتماع بالطريقة المعتادة ولا يمكن إلغاء قرار في الاجتماع الذي اتخذ فيه .

٦ - Rider اقتراح بالإضافة . هو جملة أو عبارة إضافية تضاف إلى القرار بعد تحريره وتختلف عن التعديل في أنه يضيف إلى القرار بدلاً من تعديله . ولا بد من تقديمه وتأييده وعرضه على الاجتماع بنفس طريقة الاقتراح .

٢٧ - Right of Reply : حق الرد - لمقدم الاقتراح حق التعقيب عندما يتم مناقشة الاقتراح - وله حق التعقيب مرة واحدة فقط ، وبعدها يعرض على الاجتماع لأخذ الأصوات :

٢٨ - Seating Arrangements ترتيبات الجلوس . جرت العادة بأن يجلس رئيس الجلسة على رأس منضدة الاجتماع بحيث يكون السكرتير على يمينه وأمير الصندوق على يساره .

٢٩ - النظم القائمة Standing Orders هي عبارة القوانين المنشأة لتنظيم

سير الأمور . ويمكن أن يضيق عليها اسم دستور . .

٣- subcommittee . اللجنة الفرعية . تعين اللجنة الفرعية بواسطة اللجنة العامة لبحث فرع معين من عملها . ولا بد أن تقوم اللجنة الفرعية بانجاز الأعمال كما فوضت لها بواسطة اللجنة وأن ترفع تقريراً إلى اللجنة من آن لآخر .

٣١- Teller العد . يطلق هذا الاسم على الشخص الذي يقوم بعد الأصوات في الاجتماع .

٣٢- unanimous . بالاجماع . إذا ما صوت جميع الأعضاء لصالح اقتراح فيقتان أنه تمت الموافقة عليه بالاجماع .

الاعداد للاجتماع

Preparation for a Meeting

قبل أن يبدأ الاجتماع يجب أن يتأكد السكرتير من أن .

(أ) ترتيبات الجلوس على ما يرام .

(ب) أن أمام كل عضو كفايته من أوراق الكتابة .

(ج) أوراق جداول الأعمال متوافرة في حالة ما إذا احتاج عضو الى نسخ أكثر .

(د) كمية مناسبة من المياه والأقلام متوافرة .

(هـ) الطفايات متوافرة وفي أماكن مناسبة .

(و) الأشياء التالية قد استحضرت الى الاجتماع :

١ - محضر الجلسة السابقة .

٢ - كل الأوراق المطلوبة وملفات المراسلات .

٤ - سجل الحضور أو ورقة الحضور .

٥ - المراجع والقوانين القائمة وغير ذلك

محضر الجلسة

Minutes

محضر الجلسة عبارة عن سجل لاجراءات الاجتماع ويحتفظ به كسجل مختصر ودقيق وواضح لوضوح الذي تم بشأنه اجراءه . والسكرتير مسئول عن حضور الاجتماع وتدوين تفاصيل القرار التي تم التوصل اليها كتابة . ولا بد أن يدون بالاختزال نص كلمات كل قرار تم إقراره وأسماء المقترحين المؤيدين وأيس من الضروري تسجيل ذلك كلمة بكلمة . وإنما يجب أن يتأكد من أن كل المحاورات تأييداً للقرارات الجوهرية أو ضدها قد سجلت . ومن المفيد أن يكون محضر الجلسة في دفتر ذي صفحات سائبة ليتمكن كتابته على الآلة الكاتبة .

وإذا ما اتبعت هذه الطريقة فلا بد من بذل عناية كبيرة لتأكيد ضمانها باعتبارها أوراق معرضة للضياع حيث أن الأوراق سهلة الضياع ويمكن ألا تجد طريقها إلى مكانها الصحيح . وأن الاحتفاظ بمحضر الجلسة في مأمن لأمر مهم حيث أنه يعتبر سجلاً دائماً للاجراءات في اجتماع ما يمكن الرجوع إليه في تاريخ لاحق عند مراجعة الموضوع المطروح للبحث وبذا فسوف يتأكد أن لمحضر الجلسة غرضاً في المستقبل مثلاً له في الحاضر ، وأنه يمكن الرجوع إليه لمعرفة سبب اتخاذ قرار معين . وينبغي كتابة محضر الجلسة حالما كان ذلك ممكناً بعد الاجتماع حيث أنه من السهولة بمكان أن يكون دقيقاً عندما تكون المناقشات مازالت عالقة بالذهن . ولا بد من كتابته كله بصيغة الغائب وفي الزمن الماضي .

ومن الجوهري أن يكون محضر الجلسة :

(أ) دقيقاً حتى يمثل سجلاً صادقا للاجراءات .

(ب) موجزاً حتى يعطينا تلخيصاً للأمور الهامة التي نوقشت والقرارات

التي تم التوصل إليها لأغراض القراءة والتأكد في الاجتماع المقبل والرجوع إليه مستقبلاً .

(ح) واضحاً : لدرجة أن الغائبين عن الاجتماع يمكن أن يحاطوا علماً بالإجراءات وحق لا يكون ثمة شك في المداولات السابقة .

وعند كتابة مجموعة من محاضر الجلسات على الآلة ، تراعى ضرورة ترك هامش أيسر مناسب لرؤوس الموضوعات الفرعية . وينبغي تسجيل محضر الجلسة على النحو التالي . -

- ١ - وصف للاجتماع يتضمن نوع الاجتماع وميعاده وتاريخه ومكانه .
- ٢ - أسماء الحاضرين وعلى رأسها اسم رئيس الجلسة .
- ٣ - تلاوة محضر الجلسة للاجتماع السابق .
- ٤ - الموضوعات التي ضرت .
- ٥ - الاعتذارات عن الحضور .
- ٦ - المراسلات .
- ٧ - الموضوع العام لابد أن تشمل القرارات على نص الكلمات التي أقيمت في الاجتماع .
- ٨ - أية موضوعات أخرى - وتسجل بنفس النظام الذي تم به تناولها في الاجتماع .
- ٩ - ميعاد الاجتماع المقبل .
- ١٠ - توقيع رئيس الجلسة بأحرف كبيرة وتاريخ الاجتماع عند اعتماد محضر اجنسة .

وتقدم للرئيس مسودة لإعتمادها قبل كتابة الصورة النهائية على الآلة الكاتبة . ويطلب الرئيس من السكرتير تلاوة محضر الجلسة الخاص بالاجتماع السابق .

أما إذا كان محضر الجلسة قد تم توزيعه، فإنه يعتبر قد تم الإطلاع عليه إذا وفق على ذلك بواسطة جميع الأعضاء .

وإذا ما أشار أحد الأعضاء إلى خطأ في محضر الجلسة فإن رئيس الجلسة أو الأمين (السكرتير) يقوم بتصويب الخطأ في محضر الجلسة قبل اعتياده باعتباره قد صوب . وبمجرد اعتياد محضر الجلسة ، فلا يمكن تغييره بأي حال .

وينبغي أن يلاحظ طلبة أعمال السكرتارية أن محضر الجلسة سجل موجز للإجراءات في أى اجتماع ، ولا يخلطوا بينه وبين تقرير عن تسجيل الجلسة كلمة بكلمة أو تلخيصها . فالأول سجل لاجتماع أو ندوة أو مناقشة تم تسجيلها وكتابتها كلمة كلمة ، أما الآخر فهو تلخيص لقطعة أدبية أو خطاب أو تقرير مراسلات معبراً بشكل جلي ووجيز عن كل الحقائق الهامة للنص الأصلي .

محضر جلسة اللجنة الرياضية

تم عقد اجتماع لجنة الرياضية بمنتج الخيرية في السراى الرياضى يوم الاثنين ٣٠ يونيو ١٩٠ فى الساعة مساء .

الحاضرون

السيد ج . ه . توماس (فى مقعد الرئيس)

الآنسة د . أشتون

السيدة ا . چاردنر .

السيد ا . ايفانز

السيد ج . ربلدى

السيد . ه . سنس

السيد رت . بيرد (سكرتيراً)

محضر الجلسة : تمت تلاوة محضر جلسة الاجتماع وتمت الموافقة والتوقيع عليه من الرئيس .

الموضوعات التي طرأت : أن السيد أيفانز قد أبلغ أن لم شمل أعضاء نادي كرة القدم قد أثبت نجاحاً .

التقرير المالي : تمت تلاوة تقرير عن الوضع المالي الحالي للجنة ووفق عليه وبإضافة . فقد تمت الموافقة على التقرير الذي سيقدم إلى الاجتماع السنوي الذي يعقد في ١٤ يوليو ١٩ .

التنس . أشارت الآنسة آشتون أن ثمة نقص في التسهيلات المقدمة لتنين يرغبون في لعب التنس . ولقد ذكرت أن الملعب الوحيد المغطى بالحشائش المملوك للجنة غير مناسب بسبب الطلب الدائم الذي أوجبه حماس أعضاء النادي ونساءات عما إذا كانت اللجنة تستطيع أن تجد حلاً لتبدل ملعب آخر . وذكر السيد ربلای أن أعضاء التنس قد برعوا اكتبوا بنسبة كبيرة من رأس المال الذي تحت أيديهم حالياً ، وأنه يعتبر توصية الآنسة آشتون تستحق التزكية . وأشار رئيس الجلسة إلى أن الطلب لا بد أن يقدم أولاً في مجلس الإدارة لموافقتهم .

تقرر . أن يقوم السكرتير بتقديم طلب إلى مجلس الإدارة لتبديل ملعب آخر مغطى بالحشائش ملاصقاً للملعب الحالي . ولقد تقرر عقد الاجتماع التالي ليلة يوم الثلاثاء الثالث والعشرين ٢٣ يوليو ١٩ .

الرئيس

١٩ / ٧ / ٢٣

(٢٣ محضر جلسة لاجتماع لجنة)

وشكل ٢٣ مأخوذ من مجموعة من محاضر الجلسات لاجتماع لجنة متضمنة لقرار رسمي .

تسجيل الاجتماعات Recording Meetings

إذا طلب تسجيل تقرير عن اجتماع ، فيمكن أن يسجل عن طريق المحترفين
لجولة تسجيل . وإست آلات التسجيل بنفس نجاح المحترفين ، فانها لا تستطيع
أن تذكر اسم المتحدث إذا لم يذكر الاسم ، وكذا فان الأمر يتطلب عدة شرائط
ويحتاج كتبة الاختزال إلى ساعات من ١٨٠ إلى ٢٠٠ كلمة في الدقيقة . ويستطيع
سكرتير ذو سرعة من ١٢٠ إلى ١٤٠ كلمة في الدقيقة أن يسجل في المعتاد كل
ما يطلب من أجل محاضر الجلسة للاجتماعات .

محضر جلسة غير رسمية Informal Meeting Minutes

يبين شكل ٤١ محضر جلسة مأخوذ من مجموعة محاضر لاجتماع غير رسمي
لجمعية ، وفي هذه الحالة ، لم تكن القرارات الرسمية مطلوبة . وكل ما هو مطلوب
في محضر الجلسة للاجتماعات غير الرسمية المداولات المؤيدة وخذ القرارات
التي تم التوصل إليها وكذا النتائج النهائية .

محضر جلسة لاجتماع مجلس الإدارة Board Meeting Minutes

شكل ٤٢ مأخوذ من مجموعة من محاضر الجلسة لاجتماع مجلس إدارة .

محضر جلسة لاجتماع

تم عند اجتماع اللجنة تنظيم المؤتمر الجمعية القومية للتجارة في مكتب
السكرتير العام بالإدارة العامة للجمعية المواقى ٢٣ مايو ١٩ في الساعة الثانية
والنصف مساءً .

الحاضرون :

السيد ج . م . سترانج (في مقعد الرئيس)

الآنسة ح . ت . برانسون

السيد ب. و. هرايت (السكرتير العام)

صودق على الجلسة السابقة التي تم توزيعه على كل الأعضاء واعتمد من رئيس الجلسة .

انفوصات التي نستجبت : لم تستجد أية موضوعات .

الاعتذارات

ذكر السكرتير أن السيد توماس قد دخل المستشفى لفحص طويل وبما يتبع عنه عملية جراحية كبيرة . ولقد طلب من السكرتير أن يتصل بالسيد توماس لينقل له أصدق تمنيات اللجنة بالشفاء العاجل .

زارت الآنسة برانسون والسيد كلارتر مدينة المؤتمر وتفقدوا الموقعين المقترحين وهما الكشك الملكي وقاعة الرقص بالنصر . ولقد عبرا عن رأيهما بأن إمكانيات السمع في الكشك حسنة ، ولكن ليست هناك تسهيلات بخصوص المرطبات ، وأن المنصة صغيرة جداً وأن المكان الأوحاد للزوار في الشقة المزينة والتي تقع بعيداً جداً عن المنصة . وعلى النقيض من ذلك فإن قاعة الرقص بها مكان متسع للزوار وكذا مكان مناسب للنفقة ، وتسهيلات بخصوص المرطبات ولكن إمكانيات السمع ضعيفة .

ولقد أوضح السكرتير أن الكشك يمكن أن يسع السيدات والزوار في الساحة دون ما حاجة إلى استخدام الشرفات ، وأكد أن الكشك يعتبر أكثر الاقراحات واقعية من وجهة نظر الخطابة المؤثرة . ووفق على توصية السكرتير الخاصة بالكشك الملكي باعتبار أن المؤتمر سوف يربحاً في الضحى وبعد الظهر لفصحة من الوقت . ولقد اتفق على أن يتخذ السكرتير الترتيبات لحجز الكشك الملكي .

أية موضوعات أخرى : (١) المؤتمرات المقبلة .

أثارت الآنة برانسون موضوع المؤتمرات المقبلة وتساءلت عما إذا كان ميعاد المؤتمر في وقته الصحيح من السنة . وهي تعتقد أن عيد الفصح أنسب كثيراً من أحد العنصره . وأشار السكرتير إلى أنه لو عقد المؤتمر في عيد الفصح فإن ذلك يضع على كامل موظفي المكتب عبئاً ثقيلاً جداً لأن الاجتماع السنوي يعقد كذلك في هذا الوقت . ولقد قال رئيس الجلسة بأن الوقت أصبح متأخراً لمناقشة موضوع كهذا واقترح مناقشته في الاجتماع القادم للجنة التنفيذية ، ووافقت الآنة برانسون على ذلك .

(ب) توجيه الشكر :

اقترح السيد كلارز وأيده الآنة برانسون توجيه الشكر العميق إلى رئيس اللجنة لحضوره اجتماعات اللجنة ومعالجته لكل هذه الموضوعات في سر وبكفاءة .

تقرير إلى المجلس :

أكد السكرتير أنه سوف يقدم تقريراً مناسباً إلى المجلس .

الرئيس

١٩ / ٧ / ١٤

(شكل ٣٤ - محضر جلسة لإجتماع غير رسمي بلجنة)

شركة الصناعات X. L. N. T. المتحدة

اجتماع مجلس الادارة

اجتماع مجلس الادارة الذي عقد بمكاتب الشركة الرسمية في الواحد والعشرين من يوليو ١٩ في الثانية والنصف مساء .

الحاضرون . السيد ت. د. راون (في مقعد الرئيس)

مديرون	}	السيد ج. لويس
		السيد ب. ل. د. ستيفسون
		السيد س. ت. كول

السيد ا. تومسون السكرتير

محمضور. السيد ج. برانديش عام
السيد ا. كول مراقب حسابات

محضر الجلسة .

تمت تلاوة محضر الجلسة للاجتماع السابق للديرين الذي عقد في ٢٨ يونيو ١٩ وصدق عليه واعتمد .

١ نظام البطاقات المثقبة :

قسم السكرتير تقريراً هو نتيجة الاستفسارات التي أجراها مع بعض صناع لوازيم البطاقات المثقبة ، بحلا المبلغ المطلوب للحصول على اللهايات التي سوف يتكفل بقدر كبير من العمل في بضع إدارات من إدارات الشركة .

استقر الرأي على أن يدخل نظام البطاقات المثقبة في الحسابات منذ أول يناير ١٩ بالشركة ، وينبه على السكرتير بقبول العرض المقدم من شركة الماكينات الحاسبة تريبل فرى Trouble free ، بمبلغ عشرة آلاف جنيه إسترليني مع تقديم الضمانات المناسبة .

الاجتماع القادم :

تحدد موعد الاجتماع القادم في ٤ - سبتمبر ١٩ في الثانية والنصف في المكاتب الرسمية . الرئيس (رئيس الجلسة)

(شكل ٣٥ - محضر جلسة اجتماع مجلس المديرين) ١٩ ٩/١٤

امسئلة

١ - أكتب مذكرات مختصرة عن هدى وتسجيل محاضر جلسات الاجتماعات .

(الجمعية الملكية للصون)

٢ - ماذا تفهم من كلمة « محضر الجلسة » ، وما هي المعلومات التي تتوقع أن تضمها هذه المحاضر ، ولماذا يكون حفظها مهماً ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٣ - تعقد شركتكم اجتماعاً هاماً للممثلين فيما وراء البحار لمدة ثلاثة أيام . ومن اللازم أن يكون تقرير حربي للاجتماع في متناول اليد ، وكذا فان نسخاً طبق الأصل مطلوبة للتوزيع خلال أربعة يوماً . وطب منك أن تقترح الترتيبات التي يمكن اتخاذها .

(الجمعية الملكية للفنون)

٤ - ماذا تفهم من الآتي

(١) محاضر الجلسات (ب) المفكرة (ج) تقرير نصي (د) تخيص ؟

٥ - ما هو الهدف من المفكرة ؟ قم باعداد مفكرة لاجتماع اللجنة الكاتين على أن يكون ضمنها ثلاثة موضوعات لمناقشتها في الاجتماع .

(الجمعية الملكية للفنون)

٦ - صف واجبات السكرتير أثناء اجتماع ما

٧ - قم باعداد مفكرة للاجتماع السنوي العام لاتحاد الطلاب .

٨ — يرغب رئيسك في الدعوة إلى اجتماع لموظفي قسم المبيعات الخارجية وطلب إليك أن تكتب مذكرة مختصرة ، شارحا أن اجتماعا سوف يعقد وأن تعد مفكرة للواقعة عايبا . وهو يريد أن يناقش الخطوط الجديدة للبيع التي سوف تكون في السوق في الربيع ، وكذا الأثمان المعدلة للنتجات الأساسية وكذلك المقترحات بالنسبة للطريقة المبسطة لتسليم الدخول الشهرية .

(الجمعية الملكية للفنون)

٩ — أكتب محضر جلسة لاجتماع اللجنة الرياضية متضمنا قرارا بتعبئة الجهود لإيجاد ملعب جديد تكسوه الحشائر .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٠ — قمت بكتابة الرسالة التالية على الآلة الكاتبة بعد املائها عليك من رئيسك ، وطلب إليك أن تشرح ما استطعت أن تفهمه من الكلمات والعبارات المطبوعة بحروف الطبع المائلة .

عزيزي السيد سنكلير

ارفق طيه مفكرة متصلة بالاجتماع الذي سيعقد في يوم الجمعة .

وأمل أن تجد الوقت مناسباً للحضور . ونحن متأكدون من حضور العدد الكافي من الأعضاء . ولكن من المرجح ، نظراً لبعض الاقتراحات التي أشرت أنها إليها بعلامة النجمة أن يكون الإدلاء بالأصوات حسب جداول الانتخاب ، وقد يكون من الضروري أن يستخدم الرئيس حقه في « صوت ثان » ، للترجيح أما فيما يخص باستمرار إصدار أسهم فإن مذكرة مواد الشركة — في نظري — في حاجة إلى إصلاح . وفي اجتماع عقده المديرين اتفق بدون معارضة على أن يسير الإصدار الجديد بنفس سرعة الإصدار الأول والثاني .

وأما بخصوص موضوع أخذ تعهد بالولاء بالنسبة للسيد برايت ، فإني أوقع اختلافاً كبيراً في الرأي وأنت تذكر أنه عندما أثير الموضوع في المرة الأخيرة فإن الرئيس وجد من الضروري أن يلرح إقراحاً بإنهاء المناقشة .
(١٦٢ - سكرتارية)

أما بخصوص قرض القند المحتمل بواسطة جماعة برا كفو ، فإننى أميل إلى أننا ينبغي أن نضغط بشأن لجنة لهذا الغرض لكي تقوم باتحدى الكامل - وقبل أن تقام بعرض الأمر على القضاء -

فن الواضح أنه من الضروري أن تحاط بكل نواحي القضية بشكل تام .
ما يخص

(دبلوم السكرتارية الخاصة - غرفة لندن التجارية)

١١ - (أ) ما هي وظائف اللجنة الفرعية ؟

(ب) ما هي مفكرة رئيس الجلسة ؟ ولماذا يحتاج إلى مفكرة ؟

(ج) ما هي المعلومات التي ينبغي أن تحتوي عليها ملاحظات الاجتماع ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٢ - أعد قائمة لما ينبغي أن يأخذه السكرتير أو تأخذه السكرتيرة معها إلى اجتماع ما واهضاً في الاعتبار أن السكرتير هو الذي يمد رئيس الجلسة بكل ما يحتاج إليه .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٣ - التحقت بالعمل في شركة لها ١٢٩ فرعاً في المدن الرئيسية في إنجلترا ويعقد اجتماع لمدة يومين يحضره مديرو الفروع عادة في مناطق مختلفة ، وسوف يكون مقر الاجتماع في المنطقة الشمالية الغربية - اكتب مسودة رسالة دورية معلناً مديري الفروع بتفاصيل المؤتمر (يشار إلى موضوع الاجتماعات بإيجاز) .

(دبلوم السكرتارية الخاصة - غرفة لندن التجارية)

١٤ - عليك أن تعد مذكرة لاجتماع وكذا المفكرة موضعاً أربعة بنود فيما يختص باجتماع سنوى أو اجتماع لمجلس الإدارة . تخيل أنك حضرت هذا الاجتماع وسجلت وقائع الجلسة . اكتب البنود الثلاثة الأولى .

(دبلوم السكرتارية الخاصة - غرفة لندن التجارية)

الفصل الثالث عشر

ضريبة الدخل والتأمين القومى

Income Tax and National Insurance

من المرغوب فيه الإلمام بضريبة الدخل والتأمين القومى بالنسبة لموظف السكرتارية على كل المستويات . فقد يستدعى كاتب الاختزال ، مثلاً ، إلى جانب أعماله فى كتابة الاختزال والكتابة على الآلة ، لإعداد كشوف الرواتب الأسبوعية أو الشهرية للموظفين . وينبغى على السكرتير الخاص كذلك أن يكون واقفاً على أسس ضريبة الدخل ، حيث أنه يجب أن يكون قادراً على فهم ، بل إذا دعت الضرورة ، على تجميع سجلات ضريبة الدخل الشخصية الخاصة برئيسه .

ادفع حسبما تكسب: Pay as You earn

هذا النظام يقع فى استقطاع ضريبة الدخل من الأجور والرواتب حسب نظام E ضريبة على أى دخل يتحصل عليه من العمل . وفى ظل هذا النظام فإن المستخدم يدفع ضريبة دخله حسبما يكسب . ونظام « ادفع حسبما تكسب » ، P.A.Y.E يطبق على كل أولئك الذين يوظفون ويتقاضون دخلاً مستحقاً لا يتعدى الحد الأدنى المحدد سنوياً .

ومزايا هذا النظام بالنسبة للدولة هى أن الضرائب تجمع بشكل منتظم كل أسبوع أو كل شهر بواسطة أصحاب العمل من كل المستخدمين لديهم ، بحيث يرفعون عن كامل سلطات الضرائب الداخلية عبء جمع الأموال من الأفراد . فيبعث المستخدم بشيك إجمالى إلى مأمور الضرائب مرة فى الشهر . وتؤكد الدولة كذلك من أنها حصلت كل ضريبة الدخل المستحقة ، وليس من المرجح أن تنشأ ديون ممتدة فى ظل هذا النظام .

ويستفيد المستخدم لأن قيمة الضريبة التى يدفعها متناسبة مع كسبه الحقيقى

ويسوى الخصم الأسبوعي أو الشهري الضريبة بحيث يواجه أى تغير فى الكسب، وهو لا يتحمل مشكلة إرسال للضريبة إلى مأمور الضرائب ، حيث أن قيمة الضريبة تنقص من راتبه الأسبوعي أو الشهري .
وتعتمد قيمة الضريبة التى يجب أن يستقطعها صاحب العمل فى يوم الصرف على :-

- (ا) رقم المستخدم الرمزى - المدون على بطاقة الخاصة بتحصيل الضريبة -
والذى يبين التزيلات الخاصة بضريبة دخله وقيمة الضريبة الواجب استقطاعها .
- (ب) إجمالى راتبه منذ بداية السنة الضريبية .
- (ج) إجمالى الضريبة المخصومة فى الأيام السابقة فى السنة الضريبية الحالية .

خطوات النظام : How the Scheme is worked

فى كل يوم صرف -

- (ا) يحسب صاحب العمل القيمة المستحقة لكل مستخدم .
- (ب) يضيف القيمة دء، إلى إجمالى المدفوع المستخدم منذ ١ أبريل .
- (ج) يحسب قيمة (المعنى من الضريبة) الذى من حق المستخدم ، طبقاً لرقم الرمزى . ويرجع إلى الجدول (جدول الإعفاء) من جداول الضريبة .
- (د) يطرح دء الأجر المعنى من الضريبة ، فى (ح) من إجمالى الأجر لغاية التاريخ فى (ب) حتى يتوصل إلى الأجر المستحق الضريبة .
- (هـ) يحسب الضريبة الكلية المستحقة ح ذلك التاريخ بالرجوع إلى قيمة دء الأجر المستحق الضريبة ، فى جدول ب دء جدول الأجر المستحق الضريبة ، فى جداول الضريبة .

(و) يطرح قيمة الضريبة التى خصمت فعلاً من الضريبة الكلية المستحقة حتى التاريخ دء ، متوصلاً إلى القيمة الواجب خصمها من إجمالى أجر المستخدم فى يوم الصرف المشار إليه .

وأحياناً - كما فى المثال الآتى - إذا كان المستخدم قد قام بالعمل لأسبوع

قصير — فإن رقم الضريبة السكّية الذى تبينه جداول الضريبة ربما يكون أقل من الضريبة المخصومة فعلا ، وفى هذه الحالة فإن على صاحب العمل أن يرد الفرق إلى المستخدم بدلا من عمل أى خصم . صاحب العمل المسئول عن حفظ مجلات بأرقام الأجور المدفوعة والضريبة المخصومة فى كل يوم صرف .

بطاقات تحصيل الضريبة : Tax Deduction Cards

تحتسب قيمة الضريبة على كسب المستخدم على بطاقة تحصيل الضريبة وتوضح كل بطاقة تحصيل ضريبة الخاصة بالمستخدم الرمز الذى بالرجوع إليه تحتسب الضريبة .

ويزود كل صاحب عمل بجداول الضريبة الأسبوعية لاستخدامها مع بطاقات تحصيل الضريبة الأسبوعية أو الشهرية ويجب إعادة هذه البطاقات إلى مأمور الضرائب فى نهاية السنة الضريبية وترسل بطاقات وجداول الطوارئ، إلى أصحاب العمل بالنسبة للمستخدمين الذين لم ترد لهم بطاقة تحصيل ضريبة أو رمز وكذا لبعض المستخدمين الجدد .

الأرقام الرمزية : Code Numbers

فى الحالة الموجودة بالبطاقة والمعنونة « الرمز ، بدون إما رقم ، والذى قد يكون رقما من صفر إلى ١٨٠ أو الحرفان (S.P.) قياس المعدل Standard Rate أو (N. T.) لاضرائب No Tax . وحينا يكون الرمز رقما من ١ إلى ١٨٠ فإن ذلك يشير إلى المكان فى الجدول ١ من جداول الضريبة الذى لا بد من الرجوع إليه للاستدلال على قيمة المعنى من الضريبة الواجب تدوينها على بطاقة تحصيل الضريبة الخاصة به . وإذا غير رمز المستخدم فإن مصلحة الضرائب تبلغ صاحب العمل . وإذا ما اشتكى أحد المستخدمين من أن رمزه غير صحيح أو أنه معترض عليه ، فإن عليه مراجعة مصلحة الضرائب التى تبلغه بأنه ينبغي على صاحب العمل مراجعة الرمز الذى أخطأ به حتى يتلقى تعليمات بالتغيير .

والمعلومات التى تساعد سلطات الضرائب الداخلية على تخصيص الرمز

المتطلب مستمدة من كشف الضريبة العامة وطلب العلاوات الواجب استكمالها سنويا بواسطة الموظف .

وترسل المستندات اللازمة المستمدة من هذه المعلومات إلى صاحب العمل والتي تساعد على عمل التحصيلات الضريبية السليمة كل يوم صرف .

جداول الضريبة Tax Tables

يزود أصحاب العمل بجداول ضريبة منفصلة لكل أسبوع من السنة . ويشتمل كل جدول أسبوعي على جزئين :-

جدول (ا) جدول المعفى من الضريبة . وهذا يبين لكل رقم رمزي القيمة الكلية المعفاة من الضريبة الحالية ، أى الأجر الأسبوعي المعفى المخدم مضموبا في عدد الأسابيع .

جدول (ب) : جدول الأجر المستحق الضريبة . وهذا يبين الضريبة الكلية المستحقة على الأجر المستحق الضريبة في تاريخه ، أى إجمالي الأجر الكلي في تاريخه مطروحا منه الأجر المعفى من الضريبة في تاريخه .

وثمة جداول ضرائب شهرية للمستخدمين الذين يتقاضون أجورهم شهريا أو على فترات أطول ، وهناك جداول منفصلة لكل شهر .

وينبغي أن يقدم صاحب العمل صورة من جداول الضريبة لتكون في متناول يد كل المستخدمين الذين يرغبون في مراجعة الاستقطاعات التي أستقطعت من رواتبهم . ويمكن الحصول كذلك على جداول الضريبة للرجوع إليها في المكاتب العامة ومأموريات الضرائب وغيرها .

تحصيل أو رد الضريبة . Deduction or Refund of Tax

تحصل الضريبة أو ترد طبقا للجداول الضريبة طالما دفع أجر المستخدم دون ما التفتات إلى الفترة التي تحصل عنها الأجر حتى لو وقعت هذه الفترة في سنة ضريبية سابقة .

ويجب حساب استقطاعات الضرائب بالنسبة لإجمالي الأجر وقبل إجراء استقطاعات أخرى مثل ضريبة التأمين القوي بالنسبة للمستخدمين ، وأقساط المعاشات ، واشتركت اتحاد التجارة .

ويشتمل « الراتب » لأغراض ضريبة الدخل على المراتب والأجور والأجور والانتعاب والأجر الإضافي والمكافأة ، والعمولة والمعاش والأجر أثناء الاجلزة .

وبوضع في الاعتبار الدخل الذي لا يمكن استقطاع الضريبة منه ، مثل المنافع المعينة والدخل على صورة أسهم في تحديد الرقم الرمزى لدافع الضريبة ، ويطلب من صاحب العمل عمل بيان بها في نهاية العام .

Employee Leaving . عندما يترك المستخدم العمل .

إذا ماترك مستخدم العمل يحتفظ له صاحب العمل ببطاقة استقطاع الضريبة ويجب إعداد شهادة على الاستقالة ٥٥ ؛ بيانات عن المستخدم الذي يترك العمل ، كما سنشرح فيما بعد .

الاستقالة ٥٥ P.

يسلم الجزء رقم ٢ والجزء رقم ٣ من الاستقالة ٥٥ P إلى المستخدم عند تركه العمل ، ويرسل الجزء رقم ١ فوراً إلى مصلحة الضرائب . ويجب على المستخدم أن يفصل الجزئين . وبمجرد أن يبدأ عمله الجديد فإنه عليه أن يسلم الجزئين لصاحب العمل الجديد . وفي أية حالة كهذه فإن إذا زاد الكسب عن الحد الأدنى المستحق الضريبة ، وجب على صاحب العمل أن يرسل الاستقالة ٥٦ P إلى مصلحة الضرائب وأن يعد بطاقة طوارئ . وتعمل الضريبة وقتئذ طبقاً للتعليمات الموجودة على جدول بطاقة الطوارئ حتى ورود توجيهات أخرى من مصلحة الضرائب .

وإذا ما كان المستخدم غائبا عن العمل . كأن يكون مريضا . فإن له الحق في

استرداد أى ضريبة دخل تكون مستحقة له في يوم الصرف العاشر شريطة أن يقوم بعمل الترتيبات اللازمة لاسترداد المبالغ . وإذا لم يتم باستردادها فإن حساب الضريبة يسوى منذ أول يوم صرف لجرعه للعمل .

شهادة الأجر واستقطاعات الضرائب:

Certificate of Pay and Tax Deductions

بعد الخامس من إبريل في كل عام يطلب من صاحب العمل أن يعطى شهادة أجر واستقطاعات الضريبة إلى كل مستخدم في خدمته في ذلك اليوم والذي خصمت من راتبه الضريبة .

ويجب أن نبين الشهادة القيمة الكلية المدفوعة للمستخدم طوال العام المنتهى في ذلك اليوم والضريبة الكلية المخصصة .

أخطاء في استقطاع أو رد الضريبة

Errors in Deducting or Refunding Tax

من الأهمية بمكان قيد استقطاعات الضريبة في البطاقة بشكل صحيح . ومن المرغوب فيه مراجعة الجمع والطرح على البطاقة . وإذا ما اكتشف صاحب العمل خلال العام أن خطأ قد ارتكب في استقطاع الضريبة في أسبوع أو شهر سابق من السنة فينبغى تصحيح الأمر في الأسبوع أو الشهر الذي اكتشف فيه الخطأ . ولا ينبغى تغيير أو نحو القيودات الأصلية . وإنما تعمل علامة أمامها لتبين أن الخطأ قد اكتشف وصحح في أسبوع لاحق .

تمتد السنة الضريبية من ١ إبريل إلى ٥ إبريل . وفي واقع الأمر ، فإن الدخل الذي يحصل ، بالنسبة لأغراض الضرائب يكون عن السنة السابقة باستثناءات قليلة . ويطلب من صاحب العمل أن يورد المتحصل لمأمور الضرائب بحيث لا يتعدى ذلك التاسع عشر من إبريل في كل عام ، من الأجر واستقطاعات الضرائب لكل المستخدمين الذين تقرر لهم بطاقة تحصيل ضريبة أو بطاقة طوارئ . طوال العام المنتهى في ٥ إبريل السابق .

طلب العلاوات : Claim for Allowances

يتبع الإجراء التالى فى حساب الرقم الرمزى للمستخدم .

١ - يملأ طلب العلاوات وكشف الدخلى بواسطة المستخدم ويرسل لمصلحة الضرائب .

٢ - يرسل أشتار الرقم الرمزى بالنسبة للسنة الضريبية القادمة بواسطة مأمور الضرائب إلى المستخدم وإلى صاحب العمل .

٣ - يدون صاحب العمل على بطاقة تحصيل الضريبة الجديدة السنة القادمة أى تغيير فى الرقم الرمزى للمستخدم .

٤ - ينبغى أن يراجع المستخدم أشتار الرمز . وإذا اعترض عليه فإن عليه أن يعطى تفاصيل عن العلاوات المطلوبة لمأمور الضرائب .

٥ - يجب تبليغ أية تغييرات فى العلاوات إلى مصلحة الضرائب حال حدوثها .
والعلاوات العامة هى عبارة عن علاوات دخل مكتسبة مثل العلاوة الشخصية للزواج أو المتزوجين ، علاوة دخل الزوجة ، أو مسددة البيت ، والأطفال والآثار الذين يعولهم الشخص وتأمين الحياة وفوائد جمعية المبانى .

ولابد من طلب هذه العلاوات ساعة إعداد كشف ضريبة الدخل .

دليل صاحب العمل : Employer's Guide

لقد أعدت هيئة الضرائب الداخلية ، دليل صاحب العمل ، والنزى ينبغى الرجوع إليه إذا ما ظهر استفسار فيما يتصل بإجراءات نظام ، ادفع على قدر ما تكسب ، وعلى السكرتير وكتاب الأجور أن يدونوا التغييرات التى ترد فى خطاب وزير الخزانة وتوصياته كل عام . وتخرج المنشورات لإرشاد دافعى الضرائب إلى التغييرات وقت حدوثها .

ضرائب ضافية: Surtax

يفرض معدل إضافي للضريبة يسمى بالضرائب الإضافية ، على أولئك الذين دخولهم السكينة بعد خصم العلاوات تزيد عن ٢١٠٠ جنيه استرليني على معدل الدرجة . وتقدر الضريبة وتحصل بمعدل عن ضريبة الدخل وهي مستحقة الدفع في أول يناير التالي السنة التي ربطت فيها .

الأنظمة من A إلى D

لقد طرقتنا النظام E الضريبة حيث أن السكينة اتصال اكبر به ، ومع ذلك فينبغي أن يلم بالأنظمة الأخرى من A إلى D .

النظام : A

هذه ضريبة على الدخل الناتج من ملكية لممتلكات (باعتبار القيمة السنوية للملك دخلا) . ويستدعى صاحب الملك لدفع ضريبة A وإذا لم يكن هو المالك فينبغي أن يستزل القيمة المناسبة للضريبة من إيجاره . ولكيفية الوصول إلى القيمة الصافية المستحق دفع الضريبة عليها ، يطرح تنزيل للاصلاحات ، محسوبا القيمة السنوية ، من القيمة الاجمالية .

وإذا زاد معدل تكاليف الصيانة والاصلاحات والتأمين والإدارة لمدة تزيد عن خمس سنوات عن القيمة المسموح عن بها للاصلاحات ، فإنه يمكن طلب تخفيض الضريبة .

وينبغي الاحتفاظ بإيصالات المبالغ المنصرفة على الاصلاحات ، حتى يمكن استخدامها في نهاية مدة الخمس سنوات المطلوبة بخفض الضريبة . ولا يدخل تحت هذا النظام ، مصروفات في رأس المال ، بما في ذلك التحسينات على الملك وإذا زاد المبلغ الذي صرف على الاصلاحات عن المبلغ المسموح به بعد اقتضاء فترة الخمس سنوات فإنه ينبغي ملء الإستمارة ٩٩ وإرسالها إلى مصلحة الضرائب . ويجب ارفاق إيصالات مفردات المصروفات المطالب بها بالاستمارة .

نظام B :

هذه الضريبة على الدخل ناتجة عن امتلاك أرض . وتدفع بواسطة شاغل الأرض ، وإذا كان شاغل الأرض مومالهما فإنه يدفع ضرائب طبقاً لنظام A ، B . وعلى ذلك فإن المالك لا يدفع ضريبة طبقاً للنظام B . على الأرض التي يؤجرها لأشخاص آخرين . وتحسب الضريبة على القيمة الاجالية السنوية للأرض . ولا ينطبق هذا مع ذلك - على الأراضي الزراعية أو الأراضي التي تدار على أساس تجارى .

نظام C :

هذه ضريبة تحصل من أصولها ، أى قبل القبض ، على الدخل من الفوائد والأرباح أو الرواتب السنوية .

نظام D :

دخل لا يحصل عليه ضريبة في مصدره ناتجة عن

١ - التجارة .

٢ - المهن والأعمال غير المتدرجة تحت نظم أخرى .

٣ - الفوائد غير الخاضعة للضريبة .

٤ - أنواع متنوعة من الدخول غير مندرجة تحت نظم أخرى .

واجب السكرتير : The Secretary's Duty

إن واجب السكرتير والمسئولية الملقاة على عاتقه عند معلجته لموضوع ضريبة الدخل الخاصة برئيسه ، شأنه شأن كل أمر ، أن يكون كتوماً وأن يعالج كل الأمور بأقصى درجة من السرية .

التأمين القومى

Natio al Insurance

يعود نظام التأمين القومى بأرباح مالية عند البطالة والمرض والاصابة أثناء العمل ، والأمومة ، والترمل ، والاحالة إلى المعاش ، والوفاء لقاء اشتراكات أسبوعية منتظمة . وهو منفصل تماماً عن التأمين الصحى القومى الذى يقدم الرعاية الطبية والعلاج لكل فرد سواء كان مؤمناً عليه أم لا . وكل شخص مؤمن عليه فى ظل نظام التأمين القومى يكون فى أحد ثلاثة درجات وتعتمد منه الاشتراك الذى ينفع أسبوعياً على الدرجة التى بها الشخص خلال ذلك الشهر . وهذه الدرجات هى -

- ١ - الدرجة الأولى : مستخدم (يعمل لحساب صاحب عمل)
- ٢ - الدرجة الثانية : يمتن عملاً حراً (يعمل لحسابه هو)
- ٣ - الدرجة الثالثة : متعطّل (غير موظف ولا يعمل لحسابه) .

وتدفع الاشتراكات بواسطة طوابع التأمين القومى التى تباع فى مكاتب البريد وتلصق أسبوعياً على بطاقة التأمين القومى - وإذا تسلم شخص عمله ، فإن صاحب العمل يلصق الطوابع على البطاقة ثم يخصم نعييب المستخدم من الاشتراك من أجره ، إما إذا كان الشخص غير مستخدم أو يعمل لحسابه فإنه ينبغي أن يلصق الطوابع على البطاقة بنفسه

التغيب عن العمل بسبب المرض : Absence from Employment through Illness إذا ما تغيب عن عملك بسبب المرض فينبغى أن -

- ١ - تطلب من طبيبك شهادة طبية وتخلّ وجهى الشهادة ثم ترسلها فى خلال ثلاثة أيام من بداية المرض إلى مكتب التأمينات والمعاشات المحلى .
- ٢ - إذا تقرر إرسال شهادة طبية إلى مكتب التأمين القومى . فأرسل خطاباً

تذكر فيه أنك مريض وإذا ذكر اسمك بالكامل وعنوانك ورقم التأمين القوي .
ولا بد أن تتبع الخطاب بشهادة طبية حالما كان ذلك ممكنا .

٣ - أن تبلغ صاحب العمل وتبعث بشهادة من طبيب .

٤ - أن تملأ شهادات على قترات أسبوعية وترسلها إلى مكتب التأمين القوي
مالم يمنحك الطبيب واحدة لمدة أطول .

٥ - أن ترسل شهادة كاملة نهائية إلى مكتب المعاشات والتأمين القوي المحلي
عندما تصبح قادراً على العمل .

٦ - أن تحصل على شهادة من طبيب صاحب العمل يشهد فيها بلياقتك
لاستئناف العمل . وليس على المستخدم الذي يتغيب عن العمل بسبب المرض
أن يدفع اشتراكات التأمين القوي . ويمكن اقتراض قيمة الاشتراك إذا ما اقتنع
رئيس الهيئة بالدلائل القاطعة بعدم قدرة المستخدم على الدفع .

المحافظة على البطاقة واستردادها : Custody and Return of Cards

المستخدم مسئول عن المحافظة الكاملة على بطاقة التأمين طالما استمرت خدمة .
أما إذا فقدت أو اتلقت أو شوهت أثناء وجودها في حوزته فلا بد أن يبلغ مكتب
المعاشات والتأمين القوي المجلس فوراً وترد البطاقة إلى المستخدم فور إنها
خدمته ما لم يكن قد ترك العمل دون ابلاغ أو أخطار صاحب العمل ، حيث يجب
أن يرد صاحب العمل البطاقة خلال أربعة عشرة يوماً .

بطاقات طوارئ : Emergency Cards

إذا لم يستطع المستخدم الحصول على بطاقة ، أو إذا لم يكن في حوزة صاحب
العمل بطاقة لأي سبب أو آخر لكي يلصق عليها الطوابع ، فلا بد أن يقدم
صاحب العمل طلباً إلى مكتب المعاشات والتأمين القوي للحصول على بطاقة
عاجلة وهذه البطاقة تغطي فترة ثلاثة عشر أسبوعاً ويجب إرجاعها إلى مكتب
المعاشات والتأمين القوي الذي أصدرها في نهاية مدة سريانها أو عند إنهاء الخدمة
أيهما يقع أولاً .

ميعاد الدفع : Time for Payment

لابد من دفع الاشتراكات المستحقة عن أى أسبوع أو مدة أخرى، فالمعتاد بلصق الطوابع على البطاقة بحيث لا تتأخر عن ميعاد صرف الأجور . وعليه فانه إذا كانت الأجور تدفع أسبوعيا فإن الطوابع لابد أن تلتصق على البطاقة أسبوعيا . ولكن إذا كانت الأجور تدفع كل أسبوعين (أربع عشرة يوما) أو شهريا فإن الطوابع تلتصق كل أربع عشر يوما أو شهريا حسب الحالة .

ونظم الدفع الآتية سارية الاستعمال : —

(١) الدفع المباشر : Direct Payment

يمكن لصاحب العمل الذى يعمل لديه على الأقل خمسمائة مستخدم ، فى ظل ظروف خاصة ، أن يدفع الاشتراكات بشيك . ويستمر استخدام بطاقات الاشتراكات وإنما بدون طوابع . وعندما يحين وقت تبديل البطاقات ، فإنها تظهر بواسطة صاحب العمل بعدد الاشتراكات المدفوعة . وترسل البطاقات إلى المكتب المحلى للعاشات والتأمين القوى مع كشوف موحدة لتفاصيل من المستخدمين والاشتراكات .

دفع الطوابع : Impressed Stamping

يسمح لصاحب العمل ، تحت ظروف خاصة ، بدفع الاشتراكات بدفع الطوابع على بطاقات الاشتراك بآلة دفع مشابهة للآلات غاطة الطوابع البريدية ، بدلا من استخدام طوابع لاصقة .

(٢) لصق الطوابع سنوياً أو نصف سنة أو ربع سنة (ثلاثة أشهر)

Yearly, half - yearly or Quarterly Stamping

قد يسمح لأصحاب العمل الذين لديهم خمسون أو أكثر من المستخدمين المتظمين بلصق الطوابع لمدة سنة أو نصف سنة أو ربع سنة تحت ظروف خاصة يندرج تحتها الدفع مقدما بشيك ، لمدة أسبوعية أو أطول ، مبلغ الاشتراكات

المستحقة الدفع عن مستخدميه الذين ينضمهم الأمر . وتوفر الطوابع الخاصة التي تمثل اشتراكات ثلاثة عشر أسبوعاً كجزء من هذا التنظيم .

Stamping after Payment of Wages

(د) لصق الطوابع بعد صرف الأجور :

يمكن عمل الترتيبات نحو السماح لصاحب العمل ، الذي يعمل لديه خمسون مستخدماً أو أكثر ، لكي يلصق الطوابع على البطاقات بعد صرف الأجور .

Canceling Stamps : إلغاء الطوابع :

بعد لصق الطابع مباشرة على البطاقة ، مطلوب من صاحب العمل أن ينفذ الطابع بحتمه بالتاريخ الذي لصق فيه الطابع ؛ أو بكتابة التاريخ بالخبر على وجه الطابع .

الطلبة : Students

ينبغي على الطلبة ما بين سن الخامسة عشرة والثامنة عشرة والذين يعملون أيام السبت أو يعملون في العطلات أن يحصلوا على بطاقة تأمين مزديتس مكتب تشغيل الشباب . وإذا لم يكن عملهم يزيد عن ثمان ساعات في الأسبوع ، فإنهم يدفعون رسوم إصابات العمل .

استشارات عامة : General Advice

يقوم مكتب المعاشات والتأمين القوي على الاستشارات فيما يختص بنظام التأمين القوي . ويمكن الحصول على تفاصيل كاملة في دليل المستخدم إلى التأمين القوي ، حيث يجب توافر نسخ منه في كل مكاتب الأجور .

اشتراكات معاشات متروجة : Graduated Pension Contributions

لا بد أن يحصل استقطاع إضافي ، يسمى اشتراك معاشات متدرج ، بواسطة صاحب العمل من كسب مستخدميه . وهو يحصل إلى جانب الاشتراكات العادية

التأمين القوي ومستحق الدفع من كل مستخدم في سن ١٨ إلى ٧٠ (السيدات ٦٥ سنة) يزيد مرتبته عن تسعة جنيهات في أى ضريبة دخل أسبوعية قبل الاستقطاعات ، في أى أسبوع يدفع فيه ضريبة دخل ما لم يعف بشهادة يحصل عليها رئيس العمل . ويدفع صاحب العمل اشتراكا في ظل هذا النظام عبارة عن مبلغ مساو لاشتراك المستخدم . وتحسب الاشتراكات حسب الأجر الإجمالي الأسبوعي (أو الشهري) كل على حدة (وليس شأنه شأن ضريبة الدخل في ظل نظام ادفع على قدر ما تكسب P.A.Y.E على أساس إضافات متتالية) .

أما بالنسبة للمستخدمين الذين يصرفون أجورهم أسبوعيا ، فإن الاشتراكات تحسب من جدول اشتراكات أسبوعي خاص . وتقدم جداول الاشتراكات الشهرية للمستخدمين الذين يصرفون أجورهم شهريا . ويدون المبلغ في غانة دا ، في بطاقة التحصيل الضريبي . ولا يدون اشتراك صاحب العمل ، على أى حال في هذه البطاقة .

وفي « دليل المستخدم إلى اشتراكات التأمين القوي المتدرجة » ، معلومات كاملة بخصوص هذا النظام ، حيث يجب توافر نسخة من كل إدارات الأجور لأغراض الرجوع إليها .

أسئلة

١ - ماهو نظام « ادفع حسابا تكسب » وهل ينطبق على كل فرد ، وماهى مزاياه .

ا - بالنسبة للدولة

ب - بالنسبة للفرد ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٢ - ماهو الفرض من « ادفع حسابا تكسب » وعلى من ينطبق ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٣ - على أى شئ تعتمد قيمة الضريبة التى تستقطع فى ظل نظام « ادفع حسابا تكسب » ؟

٤ - ماهو الإجراء الذى يتخذ إذا لم يستطع موظف جديد أن يحصل على استمارة ب هـ أو بطاقة رمزية « ادفع حسابا تكسب » ؟ وماهى التزيلات التى تمنح لدافع الضريبة بخصوص الدخل المكتسب ؟

« الجمعية الملكية للفنون »

٥ - صف الإجراء اللازم فيما يخص نظام « ادفع حسابا تكسب » عندما يغير موظف وظيفته .

٦ - عند التحاق موظفة طادية بالعمل أبلغت أنها ليس لديها بطاقات تأميين قوى وإنما لم يمكن فى حوزتها أبدا هذه البطاقات ، حيث أنها كانت تعمل أيام السبت خلال سنتها الأخيرة بالمدرسة . فما هو الإجراء الذى يتخذ ؟

« الجمعية الملكية للفنون »

(١٧٢ - سكرتارية)

٧ — إذا كان الموظف غائبا بسبب المرض فهل له الحق في :

١. رد ضريبة الدخل إليه . ب. وهل هو مسئول عن دفع اشتراكات التأمين القوي ؛ وما هو الإجراء الذي يتخذ في هذه الأحوال ، ومن الذي يتخذها ؟
 . الجمعية الملكية للفنون ،

٨ — أرسلت إلى هيئة البريد لكي تشتري طوابع تأمين قوى بمبلغ ٥ جنيه للموظفين التأمين — أحد عشر موظفاً فوق سن الثامن عشرة — خمس عشر موظفاً تحت سن الثامنة عشرة . تسع عشرة سيدة فوق سن الثامنة عشرة — وثلاثة وعشرون سيدة دون سن الثامنة عشرة . والفئات الخالية هي .

بنس	شطن	
٦	١٧	الرجال فوق الثامنة عشرة
٠	١٠	تحت
٣	١٤	السيدات فوق الثامنة عشرة
٤	٨	تحت

بنس شطن جنيه

ولقد أبلغك الصراف أنه لا بد من وجود فكة قدرها ١٠ ٥ ٥
 قدم كشفاً لتثبت له أنه مخطئ ؟

وما هي الفكة التي أحضرتها ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٩ — ما هو الإجراء اللازم فيما يختص بالاستفادة من المرض في حالة تغييب
 عن العمل بسبب المرض ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٠ — وكل إليك أن تبلغ المحاسب كل أسبوع بالعمل الإضافي الذي يقوم
 به كتبه الاختزال والكتبة على الآلة . وقت العمل الإضافي الخاصة بك هو

محمة شلنات في الساعة ، وقت بالعمل لمدة ثلاث ساعات ونصف ، وكاتب
بنس شلن

الاختزال الآخر قد قام بالعمل لمدة أربع ساعات ووقت عمله ٦ ٤ في
الساعة وقام الكاتب على الآلة بالعمل ساعة ونصف ساعه . وأجره في الساعة
بنس شلن

٦ ٣ قسم كشف حساب للحاسب بذلك .

(الجمعية الملكية للفنون)

١١ - ماذا نعني بالارقام الرمزية لنظام دافع - عسباتكسب ، وجداول
استقطاع الضريبة ؟

١٢ - ما هي الاستقطاعات التي تؤخذ ، قانونا ، من مرتب الموظف ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

الفصل الرابع عشر

إمساك النقائر

Book-Keeping

يرجى دائماً أن يحسب السكرتير العمليات النقدية الشخصية الخاصة برئيسه مسجلة بشكل عملي وفي كفاية . ويعتبر الإلمام الكافي بالقيد المزدوج في إمساك النقائر ميزة قيمة كما يعتبر كذلك فهمه للمصطلحات المستخدمة في المحاسبة والمراسلات التجارية عامة .

دقتر البريد : Postage Book

يجب مسك دقتر البريد الخاص برئيس العمل كما في الصورة التي سبق شرحها في الفصل الأول . ومعالجة البريد .

دقتر المصاريف التشرية : Petty Cash Book

يستخدم دقتر المصاريف التشرية في تسجيل جزئيات المصاريف التجارية أو المصاريف الشخصية لرئيس العمل .

ويخصص مبلغ متفق عليه من المال السكرتير ليصرف منه على المصروفات النقدية العارضة . وفي نهاية الشهر أو أية مدة أخرى ، يرد له المبلغ الذي صرفه ، وبذا يعاود تحفظه على المبلغ الأصلي .

ويسمى المبلغ الأصلي « بالسلفة المستديمة » ، Float . أو « Imprest » . وهذا النظام في إمساك صندوق المصاريف التشرية معروف باسم « نظام السلفة المستديمة » والمراحل الثلاث في إجراءات نظام السلفة المستديمة هي :

١ - يخصص مبلغ من المال يقدر باعتباره كافيّاً للاتفاق الشهري لمصاريف المصروفات التشرية .

٢ - يستخدم صراف المصاريف الثرية هذا المبلغ لدفع ثمن المشتريات الصغيرة طوال الشهر .

٣ - يتلقى صراف المصاريف الثرية في نهاية المدة مبلغاً من المال تغطية المصروفات ، تقرر نفع بحجة النقدية مرة أخرى إلى القيمة الأصلية .

وعند صرفى أية نقدية لابد من الحصول على مستند أو إيصال بمعنى أنه في كل آف فإن حجة النقدية مضافاً إليها قيمة المستندات في الشهر الجارى ينبغى أن تعاد قيمة السلفة المستدعة . وفي حالة الطوابع البريدية فلن يكون هناك عادة إيصالات ، ولكن يمكن الرجوع إلى دفتر البريد حيث يكون في متناول يدنا سجلاً مطابقاً لآخر التغيرات عن كل الطوابع المشتراة والمستخدمه . وينبغى ترقيم المستندات عند تلقيها وحفظها حسب النظام العددي .

وفي مؤسسة تجارية فإن دفتر المصاريف الثرية يكون ثانوياً بالنسبة لدفتر الخزينة وهو يخلص دفتر الخزينة من كثير من جزئيات المصروفات النقدية والتي هي لازمة لتنظيم يوماً بيوم .

وتتبع الإجراءات التالية فيما يختص بالمصاريف الثرية —

١ — عندما تدفع النقدية من صراف الخزينة إلى صراف المصاريف الثرية :

دائن	دفتر الخزينة
مدين	دفتر المصاريف الثرية

٢ — وعندما توردد دفعة من المصاريف الثرية —

دائن	دفتر المصاريف الثرية .
------	------------------------

٣ — وفي نهاية المدة —

مدين	حسابات دفتر الأستاذ مع إجمال خانات دفتر المصاريف الثرية .
------	---

٤ - - وإذا استخرج ميزان المراجعة فإن ميزانية المصاريف الثرية لابد أن تكون مدينه وإجابة على السؤال الذى جاء فى امتحان الجمعية الملكية للفنون نجد فى شكل ٣٦ نموذجاً لنقتر المصاريف الثرية .

سؤال :

١ قيد العمليات المالية التالية فى دفتر المصاريف الثرية الخاصة بـ Roberts & Ltd. ، على أن يكون التحليل تحت أبواب : أجور بريد ، أدوات كتابية ، مصاريف سفر ومصاريف مكتب .

أول فبراير : تسلت ١٥ جنيه استرليني السلفة المستدعة للمصاريف الثرية .
اشترت طوابع بريدية بمبلغ جنيه استرليني ١٢، شلن ٦، بنسات .
٥ فبراير : دفعت أجر ركوب ١٣ شلن ، ٩ بنسات .

٦ فبراير : دفعت عشرة شلنات لتنظيف نوافذ المكتب .

١٠ فبراير : دفعت أربعة شلنات وستة بنسات للشاى .

١١ فبراير : دفعت أجرة قل ١٤ شلن وتسع بنسات .

١٥ فبراير : اشترت طوابع بريدية بمبلغ جنيه استرليني وتسعة عشر شلناً وستة بنسات .

١٨ فبراير . دفعت أجرة ركوب سبعة شلنات وأربع بنسات .

٢٠ فبراير : دفعت جنيه استرليني واحد عشر شلناً وبنسين للأدوات الكتابية .

٢٣ فبراير : دفعت سبعة عشر شلناً وعشر بنسات أجرة قل .

٢٧ فبراير : اشترت طوابع بريدية بمبلغ جنيه استرليني وثمانية عشر شلناً وأربع بنسات .

٢٨ فبراير : دفعت فاتورة اللبن للمكتب مبلغ سبع شلنات وخمسة بنسات .

أول مارس : تلقيت القيمة الكلية لمصاريف شهر فبراير .

وترتيب الخانات في دفتر المصاريف الشربة مهم ، وتمثل الخانات ، المرقعة لأغراض الرجوع إليها : -

١ - تاريخ التقديرة المقبوضة أو الميزانيات التي رحلت (في صفحة دفتر الأستاذ) .

٢ - تفاصيل عن التهديرة المقبوضة .

٣ - خاتمة الصفحة ، أي رقم الإشارة إلى القيد المزدوج . وفي هذا المثال فإن التقديرة البالغ قيمتها خمسة عشرة جنيها استرلينيا والمدفوعة لصراف الشربة يمكن أن نراها في دفتر الخزينة صفحة ١

٤ - القيمة الكلية للمدفوعات .

٥ - تاريخ توريد الدفعة .

٦ - تفاصيل عن المدفوعات .

٧ - الإجمالي أو المستند المقيد

٨ - إجمالي التقديرة المصروفة .

٩ - خانات التحليل المختلفة (كل خاتمة تمثل حسابا في دفتر الأستاذ) .

ويمكن أن تشكل الخانات لكي تلائم الاحتياجات الفردية . ويمثل كل منها حسابا في دفتر الأستاذ ، وعند نهاية الشهر أو أية مدة أخرى . يحول الإجمالي في الخاتمة إلى حساب دفتر الأستاذ .

وينبغي أن يساوى إجمالي الخانات الإجمالي الأساسي . ونلاحظ النقاط التالية فيما يختص بالمثال المعطى .

(١) مبلغ خمسة عشر جنيها استرلينيا المقبوضة في أول فبراير قيد مدينة «إلى حساب الصندوق» . واستخرجت قيمة التقديرة من صندوق المصاريف الشربة وقيد بالنقود له ، أولا في الخاتمة الإجمالية وبعد ذلك في الخاتمة الخاصة ، أجور بريد ، وكل بيان من بيانات المصروفات يقيد مرتين ، مرة في الخاتمة الإجمالية ومرة في الخاتمة المختصة به .

(ب) إذا كانت طوابع البريد قد ابيعمت في أول فبراير ، فإن قيمة التقديرة

أخذت من صندوق المصاريف الثرية وتم القيد في الجانب الدائن من دفتر ، وأولها الحاة الإجمالية ثم يعد ذلك في الحاة التحليلية حاة ، أجور بريدية ، . ويقيد كل حساب من المصروفات مرتان مرة في الحاة الإجمالية ومرة في الحاة التحليلية المتصلة به .

(ج) ق ١٢٠ فبراير تجمع جميع الحانات . وتوضع خطوط تحت خانات التفصيل وأرقام حساب دفتر الأستاذ تكتب تحت الخط المزدوج قثلا ي طرح قيمة إجمالى الحاة من جانب المدين (النقدية المقبوضة) والفرق وهو ما يعرف (بالميزانية) يقيد تحت القيمة الإجمالية التى صرفت ، وهو عشرة جنيهات وسبعة عشر شلنًا وبنس . ويجمع إجمالى المدين والدائن ويقيد فى نفس السطر . ويرحل رصيد النقدية تحت اليد وهو ميزانية الصندوق وهى ٤ جنيهات استرلينية وشلتان وإحدى عشر بنسًا إلى ما قبله إلى الجانب المدين تحت الإجمالى .

(د) فى أول مارس تم قبض المبلغ المصروف وهو عشرة جنيهات وسبعة عشر شلنًا وبنس للاحتفاظ بالسلفة المستديعة كما كانت خمسة عشر جنيهًا استرلينيًا .

حسابات الإيرادات والمصروفات :

Income and Expenditure Account

ينبغي على السكرتير أن يعرف كيف يحسب حسابات هيئة غير تجارية كناد أو مؤسسة خيرية يكون رئيسه الأمين الفخرى للصندوق . وحسابات الإيرادات والمصروفات مقابل الحساب الخسائر والأرباح فى المؤسسة التجارية . ويشتمل الحساب على جملة الإيرادات والمصروفات لفترة معينة . وتوضع الإيرادات فى الجانب الدائن (الجانب الايمن) والمصروفات فى الجانب الدائن (الجانب الايسر) ويتضمن ذلك مفردات الدخل فقط ، بمعنى أن الإضافات والطرح من رأس المال لا تبين فى الحساب .

ويقيد فى الجانب المدين (المصروفات) الآتى . -

١ - المصروفات التى أنفقت فى خلال المدة الحالية .

٢ - المصروفات المستحقة الدفع ولم تدفع بعد .

وفي الجانب الدائن (الإيرادات) الآتي :-

١ - الإيراد المقبوض خلال الفترة الحالية

٢ - الإيراد المستحق الدفع ولم يستلم بعد .

ويكون الفرق بين كلا الجانبين إما : -

١ - نقطة الإيراد على المصروفات أن كان الجانب الدائن زائداً عن الجانب الدائن . أو عجز إذا زاد الجانب الدائن عن الجانب الدائن .

٢ - وينبغي أن نلاحظ أن حساب الإيرادات والمصروفات لا يبين القيمة النقدية الحقيقية تحت يدك ، حيث أن الإيراد المستحق الدفع والمصروفات المستحقة الدفع تدخل في الحسابات .

حساب الإيرادات والمدفوعات . Receipts and Payments Account

حساب النقدية الفعلية ، يجب عمل حساب الإيرادات والمدفوعات . وهذا في الحقيقة تلخيص لدفتر الصندوق ويوضح إجماليات لكل مفردات الصندوق المقبوضة والمعروفة خلال فترة معينة . ويوضح ما قبض أو صرف من أموال وربما يشير إلى الفترات المالية السابقة والحالية أو المستقبلية .

ويتضمن الجانب الدائن -

١ - الميزانية الافتتاحية للصندوق ٢ - إيرادات الصندوق (إجمال) .

ويتضمن الجانب الدائن -

١ - مدفوعات الصندوق (إجماليات) ٢ - الميزانية الختامية للصندوق .

وقيمة الزيادة في الجانب الدائن عن الجانب الدائن هي ميزانية الصندوق الفعلية ، أي النقدية الموجودة في الصندوق . وشكل ٣٧ يجيب عن السؤال الوارد فيما بعد فيما يختص بهيئة غير تجارية .

سؤال .

قم بأعداد حساب إيرادات ومدفوعات ثم حساب إيرادات ومصروفات لنادى وسترن فيل من البيانات المعطاة .

دائرن حساب إيرادات ومدفوعات نادي وسترن فيل للهوكي للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ١٩ مدین

إيرادات		مدفوعات	
إلى : اشتراكات تأجير ملعب الكريكيوت حفلات راقصة بالنادي	بنس شلن جنيه إسترليني	الإيجار مصاريف سكرتارية أجور إصلاحات مبنى النادي إضاءة وخلافة ميزانية النقد المتبقية	بنس شلن جنيه إسترليني
٢٥٠ - -	-	٦٠ - -	-
٢٥ - -	-	٣٠ - -	-
١٨ - -	-	١٠٤ - -	-
	-	٤٠ - -	-
	-	٥٦ - -	-
	-	٢ - -	-
	٢٩٣ جنيه		٢٩٣ جنيه

دائرن حساب الإيراد والمصروفات نادي وسترن فيل للهوكي للسنة المنتهية في ٣١ ديسمبر ١٩ مدین

مصاريف		إيراد	
إلى : إيجار مصاريف سكرتارية أجور إصلاحات مبنى النادي إصلاحات مبنى النادي المستحقة إضاءة وخلافة	بنس شلن جنيه إسترليني	اشتراكات تأجير ملعب الكريكيوت أجور حفلات راقصة بالنادي مجموع	بنس شلن جنيه إسترليني
٦٠ - -	-	٢٥٠ - -	-
٣٠ - -	-	٢٥ - -	-
١٠٤ - -	-	١٥ - -	-
٤٠ - -	-	١٨ - -	-
٢٦ - -	-	٨ - -	-
٥٦ - -	-		-
	-		-
	٢١٦		٢١٦ جنيه

جنيه استرليني

٢٥٠	اشتراكات سنوية
٢٥	إيراد تأجير أرض الكركيت
١٨	حفلات النادي الراقصة
٢٨	الإيجار المنفوع
٣٠	مصاريف مكرتارية
١٠٤	أجور (العامل المختص بأرض "نادي
٤٠	قيمة مدفوعات لإصلاحات مبنى النادي
٥٦	مصاريف إضاءة ومصاريف مبنى النادي الأخرى

في ٣١ ديسمبر ١٩ كانت ١٥ : ج استرليني مستحقة الدفع للنادي مقابل تأجير أرض الكركيت ، ٢٦ جنيه استرليني لم تدفع بعد نظير إصلاحات مبنى النادي .

القواعد الذهبية الخمسة لإمساك الدفاتر .

Five golden Rules for Book-keeping

- ١ - اكتب دائماً بشكل منسق وبالخبر .
- ٢ - استخدم دائماً مسطرة لرسم الخطوط وارسم خطاً مزدوجاً تحت حاصل الجمع .
- ٣ - عند كتابة الأرقام اجعل الآحاد تحت الآحاد والعشرات تحت العشرات إلخ ... ، وإذا لم يكن هناك شلن ، بنس ، اكتب شرطة ..
- ٤ - استخدم و شرحه ، عند تكرار الشهر وكذلك عند تكرار وإلى ، ومن ، .
- ٥ - في خانات التاريخ تذكر دائماً أن تسكتب السنة بأعلا وأمام كل عملية : الشهر (مختصراً) يتبعه اليوم ولا داعي لكتابة الترتيب العددي ، الأول ، الثاني ، الثالث إلخ ...

أَسْئَلَةٌ

١ - تسلّت في أول الشهر خمسة جنيهات من المصارف لفتح حساب مصاريف ثرية .

والمطلوب قيد العمليات التالية مستخدماً نظام السلفة المستديرة وبشكل تحليلي : والمطلوب كذلك موازنة حساب المصاريف النقدية في آخر يوم من أيام الشهر ثم ترحيل الرصيد في صفحة دفتر الأستاذ .

قرش	شطن	بفس		
٥	—	—	طوايح بريدية	أول مارس
—	١٥	٦	غسيل مناشف الوجه	٢
—	١٥	—	خاتم ذو تاريخ ونوثة	٣
—	٤	٦	برقية	٤
—	١٠	—	ورق نشاف	
—	١٠	٦	تنظيف المكتب	٥
—	٥	—	تماذج رسائل بريد نجوى	٨
١	٢	—	نون لكتابة الاختزال	٩
١	٥	١٠	شريط لاصق	١٠
—	—	٢	غيارات لاقلام	١٦
—	١	—	تنظيف المكتب	١٩
٢	٤	١٠	مصاريف السيد براون في مانشستر	٢٤
—	١٠	٦	تنظيف المكتب	٢٦
—	١	—	فوط التنفيض	٢٩
—	٩	٢	حساب اللبن	٣١
—	١٠	—	تنظيف التوافد	

(الجمعية الملكية للفنون)

٢-١) من البيانات التالية قم باعداد دفتر المصاريف الثرية الخاصة بالسيد ستوكس لكي تبين مصاريف المكتب والمربيات على شكل أعمدة ..

بنس شلن جنيه

أول مايو	الرصيد تحت يد صراف المصاريف الثرية	٦	١٧	١
أول مايو	زيد الرصيد إلى ١٥ جنيه			
٤ مايو	دفعت مصاريف المكتب	٦	١٩	٢
٦ مايو	" " "			
٨ مايو	دفعت مربيات	-	١٠	٣
١٢ مايو	دفعت مصاريف المكتب	٦	١٢	-
١٦ مايو	مربيات مدفوعة	-	١٥	٣

(ب) ماذا تفعل برصيد المصاريف الثرية حتى لا تصرف في يوم ١٦ مايو؟

(الجمعية للملكية للفنون)

٣- ترغب شركة ك . هوبلى وشركاه في تسجيل مصروفات الشركة حتى تتضح لها القيمة السكائية التي صرفت تحت أبواب :

- (أ) الطوايع والبرقيات (ب) التنظيف (ج) الأدوات الكتابية .
(د) أجور السفر (هـ) حسابات دفتر الأستاذ

قم بإعداد مسودة لدفتر المصاريف الثرية مسطراً لكي يقدم المعلومات المطلوبة وسجل فيها التالي ثم قفل الحساب في ٦ يناير - ١٩٠٠ .

١ يناير تم سحب مبلغ عشرين جنيهاً من البنك للمصاريف النقدية .

بنس شلن بنس شلن

١ يناير أجور سفر وأجور مدفوع ٦ ، ١ ، طوايع ٢ ٧

بنس شلن بنس شلن

٢ يناير لتفصيل المواد ٦ ، ٨ ، طوايع ٩ ٨

بنس شلن بنس شلن

٣ يناير دفعت الأدوات الكتابية ٥ ٢ ١ ، وطوايع ١١ ١٠

بنس شنل بنس شنل

٤ يناير دفعت لشركة شيرزفك وشركاه ٤٠ ١٤ وطوايح ٧ ١٢

بنس شنل ج

٥ يناير للظاريف ٨ ٦ ١ ، أجور سفر وركوب

بنس شنل بنس شنل

١٠ ٢ وطوايح ٩ ٧

بنس شنل ج بنس شنل بنس شنل

٦ يناير للمنظف ٦٠ ١٢ ٢ ، برقية ٤٠ ٢ ، طوايح ٨ ٨

٦ يناير سحب شيك وصرفت قيمة البصروقات حتى تاريخه .

(الجمعية الملكية للفنون)

٤ - بمسك رئيسك دفتر مصاريف ثرية (نظام السلفة المستدعية خمسون

جنيهاً شهرياً) لكي يغطي مصاريف سفره البسيطة . ولقد سلك الحساب التالي

قائلاً بأنه « لا يتوازن » وأنه لابد أن يضيف بندين :

بنس شنل جنيه

التاكسيات ١٠ ٦ - ، بقشيش في ٣٠ من الشهر قدره

بنس شنل جنيه

- ١٠ -

وطلب منك أن تبحث عن الأخطاء وأن تصوبها وأن تم الحساب وتوازنه حتى

نهاية الشهر .

(الجمعية الملكية للفنون)

٥ - تقرر أن تصدر مدرسة قوامها ٣٩٠ طالباً مجلة ثمن النسخة منها ست

بنسات والمعروف أن كل الطلبة ماعدا ثلاثون سوف يشترون المجلة . وسوف

يدفع كل عضو من هيئة التدريس وعددهم عشرة شلنا عن نسخته وسوف تقوم

شركتان محليتان بالإعلان في المجلة نظير خمسة عشر شلنا لكل منهما وتمتلك

النسختان ونصف في المجلة أربعة بنسات للنسخة وهناك مصروفات جانبية قدرها

شلتان وعشرة بنسات لم تدفع بعد .

تم بإعداد حساب المصروفات والإيرادات وحساب الدخل والمصروفات العملية .

(ب) بين طبيعة الميزانيتين في الحالتين .

(الجمعية الملكية للفنون)

٦ - من البيانات التالية تم بإعداد حساب الدخل والمصروفات لنادى اجتماعى عن السنة المنتهية فى ٣١ مارس ١٩ .

العضوية : أعضاء كبار عددهم ٢٢٤ يدفع كل منهم اشتراك قدره عشرة شلنات . ٤٨ عضواً صغيراً يدفع كل منهم خمسة عشر بنياً .

الدخل من الرقص : ١٤٦ جنياً استرلينياً . مصاريف الرقص ١٢٢ جنياً استرلينياً .

إيجار القاعة : خمسون جنياً استرلينياً

الاحياء والتسخين : ٤٢ جنياً استرلينياً .

مصاريف سكرتارية وخلافه : ٣٩ جنياً استرلينياً .

ويملك النادى مثقولات واثاث قيمتها ٣٠٠ جنيه استرلى وفى هذا الصدد ينقص من حساب الدخل والمصروفات نسبة قدرها ١٥ ٪ نظير الاستهلاك .

(الجمعية الملكية للفنون)

٧ - بدأت جمعية المدينة الجديدة نشاطها فى أول يناير ١٩ وفيما على موجه لعملياتها السنة القادمة .

إيرادات :

اشراكات ٢٥٠ جنيه استرلى

» » ١٢٠

» » ٦

الدخل الصافى لحفلات الرقص

فوائد ايداع

مدفوعات :

١٥٠	جنيه استرليني	إيجار النادي
٤٠	»	عوائد
٥٢	»	الإقامة والتسخين وخلافه
١٢٠	»	شراء شهادات استثمار
٣٦٢	»	تكون الميزانية تحت اليد في ٣١ ديسمبر
١٩		(بما في ذلك مبلغ)

٨٦ جنيها استرلينياً في هيئة توفير البريد .

١١٤ جنيه استرليني

ومطلوب دفع خمسين جنيهاً من الإيجار في ٣١ ديسمبر ١٩ ومبلغ عشرة جنيهات في قانون غم والاشتراكات المدفوعة تتضمن ٢٥ جنيهاً استرلينياً مقدماً للعام القادم . والعوائد مقدماً في ٣١ ديسمبر ١٩ هي ١٥ جنيه استرليني وطُلب منك إعداد حساب الدخل ومصروفات الجمعية عن العام والميزانية العمومية .

(الجمعية الملكية للفنون)

٨ - لحسن تشكيل ناد الشباب . وقنوت التقديرات الآتية للمصاريف والدخل في السنة الأولى :

١٢٠	جنيه استرليني	إيجار القاعة
٦٥		الاضاء والتسخين
٥٠		مصاريف سكرتارية وخلافه
٧٥		مصاريف تأجير المعدات الرياضية
٦٠		الدخل الصافي من العشاء
		وغير ذلك من أغراض

(١٨٢ - سكرتارية)

ولقد قدر أنه يمكنه ضم ٣٨٠ عضواً يدفع كل منهم اشتراك قدره عشرة شلنات .

جنيه استرليني

ولقد وافق مشيخ للنادي على أن يقرضه ٢٥٠٠ - بدون فوائد لكي يصينه على أن يبدأ وأن يقدم مئة في نهاية العام تعادل نصف أئى نقص في الدخل يظهر في نهاية العام الأول .

ومطلوب منك أن تعد كشف حساب ، طبقاً للبيانات السابقة ، على أن تبين الحساب التقديرى للدخل والمصروفات الخاص بالنادي في عامه الأول .

(الجمعية الملكية للفنون)

٩ - من البيانات التالية ، التي ترجع إلى النادي الاجتماعى الجديد قم باعداد حساب إيرادات ومدفوعات النادي وحساب الدخل والمصروفات الخاص به :

بنس شلن جنيه

١٥	٢	٦	أول يناير ١٩ وصيد النقدية تحت اليد
٣٠	-	-	من يناير إلى يونيو الاشتراكات المقبوضة
٣١	-	-	إلى د مصاريف مدفوعة
٢	-	-	٣٠ يونيو ١٩ اشتراكات مستحقة
٣	٥	٦	مصاريف لم تنفع

(الجمعية الملكية للفنون)

١٠ - أنت مسئول عن حساب المصاريف الشرية التى يحسبك في ظل نظام السلفة المستديرة .

ضع قاعدة مناسبة ثم قيد البنود التالية التى تكون عمليات تمت في شهر ، ومن قدرأ مناسباً في كل حالة .

زهور لمكتب الاستقبال
١٠٦ طابع بريدمن قنة الثلاث بنسات .
أجور انتقال بالتاكسي
لمبة كهربية
أجر تخليص طرد لم تستوفت البريدي .
بشيش لرسول مخصوص .
٧٥ طابع إيصالات
دقتر إيصالات للمصاريف الشرية .
إعادة ملء الأقلام الجافة .
قهوة
لبن
سكر لأكلات الغداء السريعة
صمغ
بجولات لحجرة الانتظار .
سنة أقلام رصاص .
أجر انتقال ساعي المكتب لجمع الطرود .
أجور طوابع بريدية عن رسالة بالطائرة إلى الولايات المتحدة الأمريكية .
ورق كربون
تنظيف النوافذ
ورق نشاف
(غرفة لندن التجارية دبلوم السكرتارية الخاصة)

١١ — ماذا تفهم من -

(أ) مستندات المصاريف الشرية .

(ب) نظام السلفة المستديمة .

(ح) حوالة بريدية ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٢ - أرسلت جنية خيرية قبل إعياد الميلاد إلى مكتبك ملصقات ملونة (التي تلتصق على الطرود) وبطاقات إعياد الميلاد ، وبكر من شرائط الطرود الملونة قيمتها جميعا عشرة جنيهات . وطلب رئيسك ، الذي يود مساعدة هذه الجمعية أن تقوم ببيع هذه الأشياء للوظفين الآخرين وأن تمسك حسابا للبالغ التي تجمعها ولقد بعث ثمانية أفرخ من خضيري ملصقات عن كل ملصق بنس واحد وعشر دست من بطاقات إعياد الميلاد عن كل بطاقة منها أربع بنسات ، وسبعة عشرة بكرة من الشرائط عن كل منها شلتان وثلاث بنسات .

بنس شلتان جنيه

وبالإضافة إلى ذلك ، فانك تلقيت هبات قدرها ٦ ٣ ١

قسم كشف حساب مبيتا القدر من المال الذي أخذه والقيمة الكلية للبنود التي تركتها .

(الجمعية الملكية للفنون)

الفصل الخامس عشر

تصويب وإعداد المطبوعات

Correction and Preparation of Printed Matter

على السكرتير أن يكون ملماً بطرائق إعداد المطبوعات وكذا بالإشارات المستخدمة في تصويب البروفات المطبوعة . وعند تقديم النسخة الختامية للطبع ، فإنه يتوقع في المعتاد أن يعدها المؤلف كالتالى :-

١ - تكتب النسخة الختامية على وجه واحد فقط من الورقة على الآلة الكاتبة ، على أن تترك مسافتان وهامشاً عرضه بوصتان على الجانب الأيسر من الورقة .

٢ - ترقم الأوراق المكتوب عليها ترقيماً متتالياً .

٣ - تكتب التذييلات فوراً تالية السطر الواردة به الإشارة .

٤ - تستخدم العناوين داخل الفصول حتى تقسم القطعة إلى أجزاء مناسبة .

٥ - إذا استخدم أكثر من نوع من العناوين ، فلا بد من تبيان أهميتها النسبية فتلاً يأتى أولاً عنوان لقطعة ثم عنوان فرعى وعنوان متفرع منه العنوان الفرعى وهكذا حتى يمكن فهم هذه الاختلافات فى الطباعة بالتأكيد الصحيح :

وعند إرسال نسخة ، إلى الطباع لطبعها فلا بد أن يقرر السكرتير طلباته ، مثل أحجام الطباعة الزاجب استخدامها ، نوع الورق الذى يطبع عليه المستند واللون والمقاس والكمية المطلوبة إلى غير ذلك .

وسوف يقدم الطباع د بروفتان ، أو نوعين من البروفات قبل أن يتم عملية الطباعة الفعلية . وينبغى ألا تجرى تغييرات جوهرية فى البروفة وإلا فإن ذلك

سوف يشغل الطباع في قدر كبير من العمل وسوف يزيد بالتالى من التكاليف .
وعند استلام البروقة فإنه ينبغي أن تفحص وتراجع بعناية بالغة مع
النسخة ، ويجب أن يلاحظ السكرتير ما يلى فى هذه المرحلة :-

- ١ - أن يضع العلامات الصحيحة على البروقة .
- ٢ - يجب وضع علامة عند كل خطأ فى الهامش وفى النص نفسه .
- ٣ - أن الموضوع معروض فى وضوح .
- ٤ - وعلى نسخة أخرى تعد علامات التصويب التى عملت على البروقة .
وهذه النسخة لا بد من الاحتفاظ بها لأغراض الرجوع إليها .
- ٥ - (١) إذا طلبت بروقة أخرى توضع على البروقة المصوبة علامة
« زوج » « Revise » .

(ب) إذا كانت البروقة الأولى مرضية تماما ولا يتطلب الأمر بروفات
جديدة . اكتب على البروقة « ابدأ فى الطبع » ، أو « ابدأ فى الطبع بعد التصويب » ،
« بعد إجراء تصويبات قليلة » .

شركة فولبريدج المتحدة للصناعة

تم عقد الاجتماع العادى العاشر العام لشركة فولبريدج المتحدة للصناعة فى
بريستول من وقت قريب .

ولقد رأس المستر ميوج واطكينز (رئيس مجلس الإدارة) الاجتماع
وأعلن فى سياق خطابه :

أنه لما بيعت على سرور المديرين أن يعلنوا أنهم سجلوا أرقاما قياسية فى
الأرباح التجارية . ولقد تحقق ذلك ، ولا بد أن أنه به ، تحت أشد الظروف صعوبة
عندما كانت أسعار المواد الخام فى تغير ملحوظ من وقت لآخر ، وعندما زادت
أسعار المعادن التى علينا أن نشتريها بكميات ضخمة - بشكل ملحوظ - وهذا
الصراع نحو أعلى إنتاج يمكن كان السياسة المتبعة للشركة منذ عام ١٩٥٠ .

ونحن غورون لأن نقول أننا في الوقت الحاضر لم نحمل عملاء فآية زيادات منذ حدثت الزيادة العامة الأخيرة منذ حوالى أربعة أعوام تقريبا .

ويؤسفنى أن أقرر أن أسعار السلع الجديدة في ازدياد مستمر ، وأن الضباب من كل فروع العمل لاجور أعلى في ازدياد ، وأنه إذا ما استمرت هذه ~~الحركات~~ فأتنا سوف نكون مضطرين ، بالطبع ، أن عاجلا أو آجلا ، لأن نحمل عملاء فاجزءاً من التكاليف الزائدة ، وأن مركز الشركة ، وأظنكم توافقوننى على ذلك ، قوى .

وأن كيات احتياطية مناسبة تحت تصرفنا ونحن نحقق تقدما ثابتا حيل مركز مبيعاتنا .

وكما أن إنتاجنا قد زاد ؛ فإن حجم المبيعات الخارجية قد زاد كذلك ونحن نولى التوسع في المبيعات إلى منطقة الدولار اهتماما كبيرا . وربما كانت أكبر صعوبة صادقتناهي الحصول على عمل كاف لتطلباتنا . وحتى نواجه هذا الموقف فقد صرفنا مبالغ كبيرة في جلب مهمات ميكانيكية وكذلك صرفنا على تطوير طرق العمل المحسنة في كل مكان من مصانعنا . ونحن نستفيد من هذه التغييرات .

وسوف يكون من دواعى سروري أن تعلموا أن فرع نيوزيلاند قد حقق تقدما ملحوظا خلال هذا العام .

مصطلحات الطباعة : Printing Terms

ينبغي على السكرتير أن يكون ملبا بمصطلحات الطباعة الدائعة ونحن نورد هنا عبارات منها . وفي دتاموس المؤلفين والطابعين ، قائمة كاملة بهذه المصطلحات .

١ - Copy (MS.) : نسخة . النسخة الخطية أو المكتوبة على الآلة والتي يقدمها المؤلف ويجمعها الطابع .

٢ - Dummy : نموذج للعرض للسند المقترح ، يعده الطابع ، حتى يعطى المؤلف دليلا على الإنتاج بعد انتهائه .

٣ - Fount : مجموعة من حروف الطباعة ذات وجه وحجم معين .
٤ - Galley : صينية مستطيلة الشكل تستقر عليها أحرف الطباعة قبل إعداد الصفحات .

٥ - Galley or Slip Proof : بروقة تؤخذ قبل إعداد الصفحات . وكل فرغ ورق طوله ١٨ بوصة . ويمكن إجراء التعديلات على صينية البروقة بشكل أسهل وأرخص .

٦ - Half-tone Block : حروف منفصلة تعطي ظليلاً خفيفاً للصور والرسومات .

٧ - Italics . نخط من حروف الطباعة تميل فيه الأحرف من أعلى خلفية اليمين .

٨ - Justifying a Margin . هذا التعبير يستعمله الطابعون للإشارة إلى تساوى مسافات الكلمات والأسطر إلى حد معين لتسهيل وجود هوامش متساوية ومستقيمة إلى اليمين وإلى اليسار .

٩ - Line Block . هي التي يكون فيها الأصول مكورة من خطوط وأجزاء صلبة سوداء على أرضية بيضاء ، تؤخذ عادة من رسومات أو رسوم بيانية وغيرها .

١٠ - Overrun . تعديل الطباعة من سطر لآخر ، كنتيجة لإحاطة مواد إضافية مثلاً .

١١ - Author's Proof . بروقة المؤلف . بروقة معادة بعد تصويبها من المؤلف .

١٢ - First Proof . البروقة الأولى . البروقة التي صوبها الجميع ويتلقاها المؤلف للمراجعة .

- ١٣ - Proof . البروفة : محاولة لإخراج المطبوعات مستعدة للتصويب .
- ١٤ - Proof Reader . قارئ البروفة يطلق هذا الاسم على الشخص الذي يقرأ بروفات الطباع ويصوبها .
- ١٥ - Roman Type . نمط الطباعة الروماني والذي يختلف عن نمط الطباعة الذي تميل فيه الأحرف من أعلى ناحية اليمين .
- ١٦ - Set-up . التركيب وجه الطباعة .
- ١٧ - Space . مسافة يضاء بين الأحرف أو الكلمات أو الأسطر .
- ١٨ - Type Face . الوجه الذي يطبع عليه .

أسئلة

(ملاحظة . السؤالان الأول والثاني يشتملان على ورقة مطلوب تصحيحها .
ولما كانا باللغة الإنجليزية فإنه يتعذر إيرادهما هنا ، حيث أن التدريب عليهما
بالعربية متعذر) .

٣ - ما هو .

Proof Reader (ب)

Galley Proof (ا)

(الجمعية الملكية للفنون)

Type Face (ج)

٤ - ما هي النقاط التي ينبغي على السكرتير أن يوليها اهتمامه عند إعداد
البروفة ومراجعتها ؟

Half tone Block ٥ - ما هي الـ

Line Block ما هو الـ

Dummy ما هو الـ

٦ - ماذا يقصد بالتعبير « Justifying a Margin »

(الجمعية الملكية للفنون) متى نعمله ؟

الفصل السادس عشر

المعينات البصرية في المكتب

• Visual Aids in the Office

يمكن فهم المعلومات الإحصائية في وضوح أكثر كثيراً إذا ما وضحت بالصور على هيئة رسم يبانى أو خريطة تخطيطية أو لوحة تخطيطية ، عنها من تقديمها في شكل مكتوب على الآلة أو مطبوع . وتساعد نظم التحكم البصرى في ملاحظة التقدم وكذا المواقف والتحكم فيهما بشكل منظم وبكفاءة ، وهى قادرة على تبيان التيارات السائدة والمتطلبات المستقبلية . وتكون المعلومات موضحة توضيحاً جلياً بحيث أن الناظر إليها يمكنه أن يفهم الحقائق والأرقام في نظرة خاطفة .

الرسم البيانية العمودية : Line Graphs

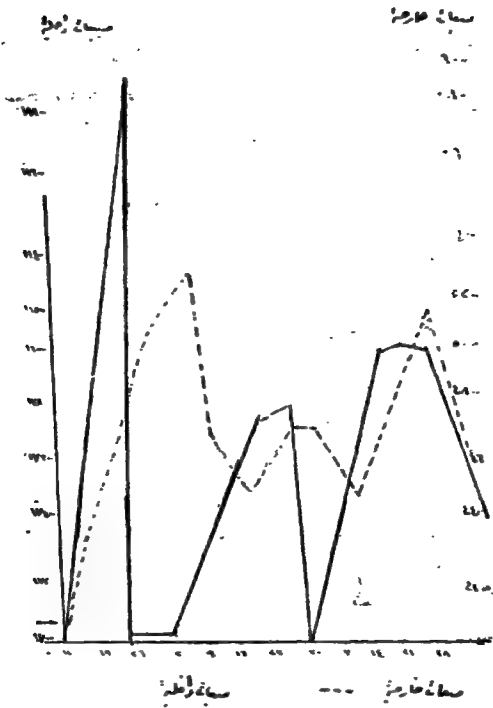
يمكن استخدام الرسوم البيانية العمودية لتوضيح أى نوع من المعلومات الإحصائية فيما يختص بالمبيعات، والمشتريات والمكسب القائم والمكسب الصافي والاستيراد والتصدير ومعدلات الأسعار ودرجات الحرارة وأوقات الإنارة والميلاد ومعدلات الزواج والوفيات وعدد السكان وتكاليف المعيشة وتقلبات الأجور ونسب الجريمة . ويرسم التخطيط البياني بأقصى مقياس رسم يسمح به الورق ، على أنه تمثل الأجزاء وحدات مكرويات العدد خمسة . والشكل ٣٨ مثال لخريطة بيانية تجيب على السؤال التالى :

مطلوب رسم خريطة تخطيطية تبين المبيعات الداخلية والخارجية لمدة ثلاثة شهور .

ارسم الحقائق التالية في رسم تخطيطى عمودى مستخدماً مقاييس :

١ بوصة لكل ٢٠٠ استرليني :

المبيعات الخارجية	المبيعات الداخلية	الاسبوع المنتهى
جنيه استرلينى	جنيه استرلينى	
٤٠٠٠	١٨٥٠٠	الخامس من اكتوبر
٤٢٥٠	١٧٠٠٠	الثاني عشر من اكتوبر
٤٥٠٠	١٩٠٠٠	التاسع عشر من اكتوبر
٥٢٥٠	١٧٠٢٥	السادس والعشرون من اكتوبر
٥٢٥٠	١٧٠٢٥	الثاني من نوفمبر
٤٧٥٠	١٧٥٠٠	التاسع من نوفمبر
٤٧٥٠	١٧٦٥٠	السادس عشر من نوفمبر
٤٧٥٠	٢٧٨٠٠	الثالث والعشرون من نوفمبر
٤٠٥٠	١٧٠٠٠	الثلاثون من نوفمبر
٤٥٠٠	٢٨٠٠٠	السابع من ديسمبر
٥٠٠٠	١٨٠٢٥	الرابع عشر من ديسمبر
٥٢٥٠	١٨٠٠٠	الواحد والعشرون من ديسمبر
٤٧٥٠	١٧٥٠٠	الثامن والعشرون من ديسمبر



(شكل ٣٨ الرسم البياني)

يجب ملاحظة النقاط التالية فيما يتصل بالسؤال والإجابة:

١ - تبدأ الأسماء على الخط الأفقي الأسفل ، بحيث يشغل كل أسبوع خمسة مربعات .

٢ - معدل القود معطى على الخطوط العمودية الجانبية .

٣ - يمكن استخدام لونين أو ثلاثة ألوان ، كاللون الأحمر لتمثيل المبيعات الداخلية ، اللون الأزرق لتمثيل المبيعات الخارجية . وإذا لم يكن مسموحاً باستخدام الألوان فإن الخطوط المتعارضة كالخط المتصل والخط المنقط يمكن استخدامها كما في هذا المثال .

٤ - يأتي أصغر مبلغ في الخط الأسفل بينما أكبر مبلغ في الخط الأعلى .
وفي هذا المثال فإن كل خمسة مربعات تمثل ١٠٠ جنيه .

٥ - مقياس المبيعات الداخلية على الخط الأيسر ومقياس المبيعات الخارجية على الخط الأيمن ، وتبدأ المبيعات الداخلية عند ١٧,٠٠٠ جنيه والمبيعات الخارجية عند ٤,٠٠٠ جنيه . وليس هذا ضرورياً إذا كان كلاهما موضحاً في نفس معدل السعر ، كأن يبدأ كلاهما عند نفس الرقم .

٦ - تراعى العناية في ربط الخطوط . ونحن نصف هنا العمليات الأولى المالية للمثال . تبدأ المبيعات الداخلية عند ١٨,٥٠٠ جنيه . فتوضع نقطة عند هذا الموضع من الشكل فوراً فوق ٥ أكتوبر . وعند ١٢ أكتوبر تنقط المبيعات الداخلية إلى ١٧,٠٠٠ جنيه وتوضع نقطة على خط مستوى مع نقطة الـ ١٧,٠٠٠ جنيه وفوق ١٢ أكتوبر . والآن توصل النقطتان بخط متصل . وفي ١٩ أكتوبر تزداد المبيعات إلى ١٩,٠٠٠ جنيه وعند هذا الموضع توضع نقطة أخرى عند التاريخ الصحيح . ويوصل الخط للنتهى عند ١٢ أكتوبر بالنقطة الخاصة بـ ١٩ أكتوبر وهكذا .

٧ - ويجب أن يبين على الخريطة التخطيطية الرموز والتذييلات الواضحة بحيث تشير إلى :

(١) طريقة التلوين أو خط التكوين المتبع .

(ب) المقاييس : هنا ١ بوصة لكل ٢٠٠ جنيه استرليني .

رسوم الأعمدة المزدوجة : Bar Grapbs

رسوم الأعمدة المزدوجة وسيلة فعالة لتبيان المعلومات وشديدة في نواح كثيرة بالرسم البيانية العمودية ، إلا في أن الأعمدة المزدوجة تستخدم بدلاً من الخطوط المستعملة لكل أسبوع أو شهر . وهي أنسب لتوضيح ومقارنة الأرقام لفترات قصيرة مثلاً . في الإحصائيات الشهرية لفترة ستة أشهر . والشكل ٢٩ مثال لرسم الأعمدة الذي يجب عن السؤال التالي :

مطلوب عمل خريطة تخطيطية تبين المبيعات الداخلية من ماكينات كتابة ودوايب حفظ وآلات نسخ لمدة ستة شهور .

لرسم البيانات التالية على أعمدة بيانية مستخدماً مقياس واحد بوصة لكل ألف جنيه استرليني .

١٩ -	ماكينات كتابة	دوايب حفظ	آلات ناسخة
جنيه استرليني	جنيه استرليني	جنيه استرليني	جنيه استرليني
يناير	٤٠٠٠	٣٤٠٠	٤١٠٠
فبراير	٢٩٠٠	٢٠٠٠	٥٠٠٠
مارس	٣١٠٠	٣١٠٠	٥٠٠٠
أبريل	٣٩٠٠	٣٢٠٠	٤٩٠٠
مايو	١٢٠٠	١٩٠٠	٤٨٠٠
يونيو	٢٠٠٠	٣٥٠٠	٤٥٠٠

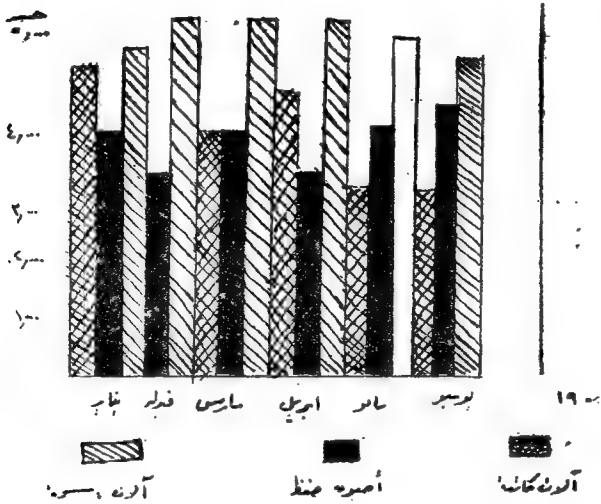
وينبغي مراعاة النقاط التالية فيما يختص بهذا المثال . -

١ - الخط العمودي الأيسر يبين المبالغ النقدية من صفر إلى ٥٠٠٠ جنيه .

٢ - الخط الأفقي الأسفل يعطينا الشهور بحيث أن كل عمود يشغل ثلاثة مربعات .

٣ - الاعتماد الملوثة أكثر تأثراً ، ولكن الرسوم ذات التظليل كذلك يمكن استخدامها .

٤ - كما بالنسبة للرسوم البيانية العمودية ، فإن الرموز والتذييلات لابد من توضيحها تماماً .



(شكل ٢٩)

كشوف الحساب المكتوبة على الآلة في صورة جداول:

Typewritten Tabulation Statements

أن عرض المعلومات في شكل جداول مكتوبة على الآلة الكاتبة لطريقة شائعة جداً ، وينبغي أن يتلقى السكرتير تدريباً كاملاً في إعداد كل أنواع الأعمال الجدولية . ويمكن إبراز كميات كبيرة من الأرقام محتوية لعدد منتجات أو لإدارات ، والتي من الصعب إبرازها عن طريق رسم بياني ، بهذه الطريقة .

طرق العرض المصورة Pictorial Methods of Display

يمكن إبراز الأرقام والحقائق بمساعدة الصور . كما هو موضح بالشكل ٤٠ .
وهذه الطرق فعالة وبسيطة وهي ذات نفع بوجه خاص لتأكيد الحقائق الهامة
والأرقام في الكتيبات والمجرائد واللافتات والمجلات .

١ Visual Control Boards لوحات التحكم المنظور

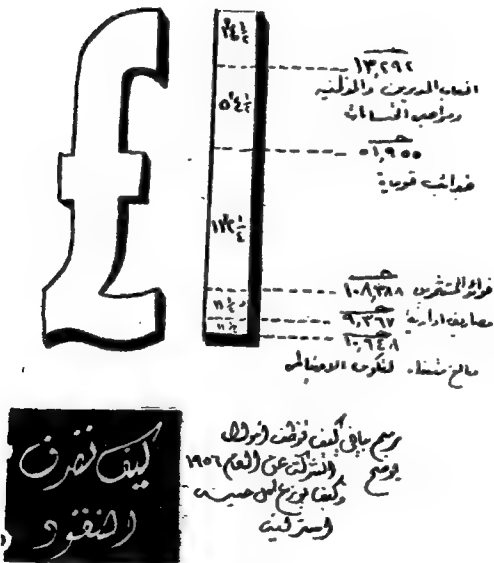
يمكن تتبع المواقف والتقدم والليارات السائفة والتحكم فيها عن طريق
لوحات التحكم المنظور والتي يمكن تقليدها واستخدامها فوراً لتوضيح التغيرات
ساعة حدوثها . وهذه اللوحة التي تتطلب ضبطاً مرة كل شهر لا تحتاج إلى أن
تكون بها زخارف . وكل ما هو مطلوب إبراز الرسوم البيانية والخرائط
التخطيطية كما سبق أن بينا في هذا الفصل . ولكن إذا استدعى الأمر تغيير
اللوحة من ساعة إلى أخرى فإن الحاجة ماسة إلى ترتيب آخر أسرع وأعلى
ميكانيكية .

وكما بالنسبة للرسوم البيانية والخرائط التخطيطية ؛ تستخدم الألوان
المتباينة في معظم لوحات التحكم المنظور لاجل التمييز والفرقة بين المواقف .

ولا تستخدم لوحات التحكم المنظور في التحكم في الإنتاج والمبيعات والتقدم
والمخازن والتحكم في السندات وشحن السفن وأعمال التخليص والإحصاءات
بجسيم . وإنما يمكن أن تستخدم كذلك في تبيان الاتجاهات في المصروفات
وترتيب الوظائف ولاغراض أخرى كثيرة .

ويمكن تصنيع عدة أنواع من لوحات التحكم المنظور ويمكن أن تقدم وصفاً
موجزاً للأنواع الرئيسة :-

١ - تشمل اللوحة المسطرة ذات الأنهر على بطاقات وتيكيت وشرائط
بلاستيك مثبت في الأنهر . وهذه سهلة التشغيل واقتصادية في صيانتها لأن قطع
البطاقات المستوية التي تكتب عليها التفاصيل باليد أو على الآلة هي كل ما هو
مطلوب في الغالب .



(شكل ٤٠)

(طرق العرض للصورة)

٢ - تشمل الألواح المثقبة واللوحات ذات المسامير على لوح مسطح مثبت لكي يعطى نموذجاً منتظماً أو شياً كاحديدياً مثقّباً. وتركب كل أشكال الإشارات التي على شكل زرار ثنائي أو كليسات أو سدادات أو دبائيس أو اسطوانات أفقية في الثغوب المستطيلة لكي تبين الموقف الموضع في الخريطة التخطيطية .

٣ - ويشتمل النوع ذو حالات البطاقات على أفريز من الأنهر أو المخالات تركب فيها البطاقات . وكل حالة مزودة بعمود الوصف على يسار اللوحة ، وعلى طون الأفريز من أعلى أو بين كل حالة وأخرى وضع عداد زمني لأغراض شحن السفن أو أعمال النقل أو غير ذلك .

٤ - تحوى خرائط الاسطوانات الدائرة وسجلات الارتام على سلسلة من الاقراص الدائرة مركبة فوق مغازل تدار يدوياً لكي تعرض واحداً من عشرة ألوان أو رقاً آحادياً .

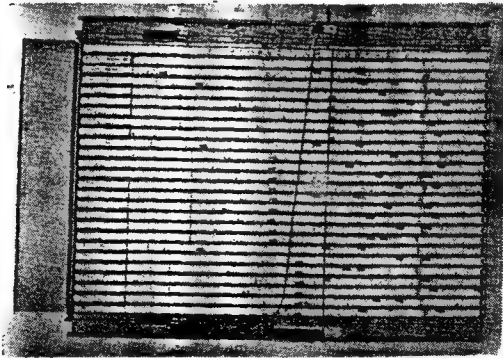
وهذا النظام بوجه عام حيث تكون التغييرات السريعة في المعلومات على خريطة ضرورية ، ولكل أنواع التحليل بما في ذلك الارتام .

٥ - وتستخدم الخريطة ذات العمود ذي الكرات كرات من الصلص، تخرج من صندوق لكي تكون أعمدة في أنابيب شفافة . وتستخدم نظرية مشابهة في الترمومتر . ويتحكم في ارتفاع الكرات في كل أنبوبة زرار ضغط . وهذا النوع من الخرائط التوضيحية أكثر مناسبة حيث يكون التحكم ذا صبغة إحصائية ، كما في السدادات والمبيعات والمشتريات . وهو شبيه بالرسم البياني ذي الأعمدة إلى جانب ميزة التشغيل الميكانيكي .

٦ - وتستخدم في النوع ذي الأوراق المتداخلة نظام الزوائد المستطيلة الاقنية والتي يمكن إخراجها في تشكيلة من الألوان . وتعلق الزوائد على حلقات في ثغوب على شكل حمامات مصفرة .

وتتكون اللوحة من شبكة من الثغوب وتركب الزوائد الملونة على الثغوب لكي تبين حالتها الحاضرة . وتغير الزوائد بسيط عن طريق سحبها لأعلى حتى

يبدو اللون المطلوب على السطح . وفي شكل ٤١ نموذج لوحة التحكم المنظور .
ولقد نوهنا هنا بعدد قليل من الأنواع الكثيرة للوحات التحكم المنظور
المتوافرة ، ولكنها كافية لأن تبين للقارئ الدور الهام الذي تقوم به الخرائط
التخطيطية ولوحات التحكم في تنظيم المكاتب والمصانع في أيامنا هذه ذات
الزيادة الدائمة في الميكنة .



(شكل ٤١) لوحة التحكم المنظور

أسئلة

١ - أن الخريطة البيانية الحائطية مطلوبة لتبيان المبيعات الأسبوعية والمصاريف لفترة تزيد على ثلاثة أشهر . وتب المعلومات التالية على تخطيط بياني في أعمدة مستخدما مقياس رسم بوصة واحدة لكل ٢٠٠ جنيه استرليني من المبيعات ، وبوصة واحدة لكل ٢٠ جنيه استرليني من المصاريف وأى الوسائط تراها مناسبة أيضا لعرض هذه المعلومات بشكل مفيد في مكتبك .

المصاريف	المبيعات	الأسبوع المنتهى في
جنيه استرليني	جنيه استرليني	
١٧٧٣٠	١٧٢٠٠٠	٧ يناير
١٧٧٥٠	١٧٥٠٠	١٤ يناير
١٧٨٠٠	١٧٢٠٠٠	٢١ يناير
١٧٨١٠	١٨٥٠٠	٢٨ يناير
١٧٨٠٠	١٨٠٠٠	٤ فبراير
١٧٧٥٠	١٨٥٠٠	١١ فبراير
١٧٧٧٠	١٩٢٠٠٠	١٨ فبراير
١٧٨٠٠	١٨٥٠٠	٢٥ فبراير
١٧٧١	١٧٢٠٠٠	٣ مارس
١٧٨١٠	١٨٠٠٠	١٠ مارس
١٧٧٩٠	١٧٢٠٢٥	١٧ مارس
١٧٨١٠	١٧٢٠٢٥	٢٤ مارس
١٧٧٩٠	١٧٢٥٠٠	٣١ مارس

(الجمعية الملكية للفنون)

٢ - مطلوب خريطة بيانية لتبيان المبيعات الأسبوعية الخاصة بالسيد x

والسيد y لفترة تزيد عن ثلاثة أشهر . رتب المعلومات التالية على تخطيط بيانى فى أعمدة مستخدما مقياس رسم بوصة واحدة لكل ٤٠٠ جنيه استرلينى .

السيد x	السيد y	الاسبوع المنتهى فى
جنيه استرلينى	جنيه استرلينى	
٢٢٥٠٠	٢٩٠٠	٢ أغسطس
٣٢٤٠٠	٢٨٠٠	٩ أغسطس
٥٠٠٠	٣٠٠٠	١٦ أغسطس
٤٥٠٠	٤٠٠٠	٢٣ أغسطس
٥٨٠٠	٥١٠٠	٣٠ أغسطس
٣٠٠٠	٦٠٠٠	٦ سبتمبر
٢٩٠٠	٤٢٤٠٠	١٣ سبتمبر
٤٠٠٠	٣٥٠٠	٢٠ سبتمبر
٦٠٠٠	٥٥٠٠	٢٧ سبتمبر
٤٨٠٠	٣٢٤٠٠	٤ أكتوبر
٢٢٢٠٠	٤٢٢٠٠	١١ أكتوبر
٥٢٦٠٠	٣٢٨٠٠	١٨ أكتوبر
٤٥٠٠	٤١٠٠	٢٥ أكتوبر

٣ - صف الطرائق المختلفة التى يمكن استخدامها فى عرض الحقائق والأرقام فى المكتب .

٤ - ادرم صورة بيانية لدرم بيانى مصور لكى يتضمنها كتيب .

٥ - مطلوب خريطة بيانية لبيان المبيعات الشهرية من الفواكه والخضروات والزهور فى محل لفترة تزيد عن ستة أشهر . بين المعلومات التالية باستخدام

الرسم البياني ذي الأعمدة الرأسية بمقياس رسم بوصة واحدة لكل مائة جنيه استرليني .

١٩ -	فواكه	خضروات	زهور
يوليو	٢٤٠ جنيه استرليني	٤٠٠ جنيه استرليني	٤٢٠ جنيه استرليني
سبتمبر	٤٨٠	٦٢٠	٧٤٠
أكتوبر	٦٤٠	٧٤٠	٨٠٠
نوفمبر	٣٠٠	٤٢٠	٦٨٠
ديسمبر	٤٦٠	٦٦٠	٧٢٠

٦ - طلب منك رئيسك . في مكالمة تليفونية من مكان بعيد ، أن تقرأ له من رسم بياني ذلك أعمدة رئيسية المعلومات التالية :

١ - أرقام مبيعات السيد X والسيد Y في شهر يناير ١٩٥٧ .

٢ - في أية فترة زادت مبيعات السيد ح مجموع أرقام الآخرين .

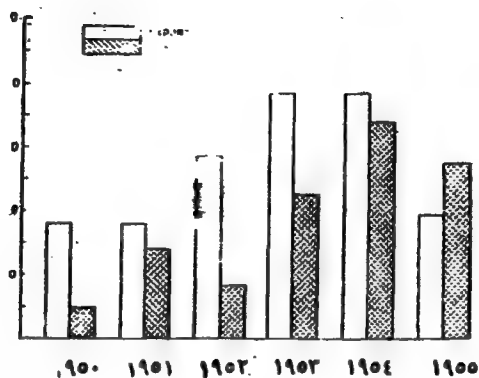
٣ - موقف التجار الثلاثة في نهاية شهر مارس ١٩٥٧ ، مقارنا بمتوسط أرقام المبيعات في الفترة المناظرة من العام الماضي (سبتمبر ١٩٥٥ إلى ١٩٥٦) .

٧ - من الخريطة البيانية الواردة بعد ، بين :

(أ) في أي السنين زادت المبيعات الداخلية عن ١٠٠.٠٠٠ جنيه استرليني

(ب) في أي السنين زادت المبيعات الداخلية عن ٥٠٪ من جملة المبيعات .

(ح) في أي السنين زادت جملة المبيعات عن ٣٥٠.٠٠٠ جنيه استرليني



٨- رتب رسماً بيانياً ذى صفوف من المعلومات التالية لبيان المبيعات مقارعة بين فرع لندن وفرع اقليمي لشركة تجارية :

الفرع الاقليمي	لندن	
٢٠٠٠٠	١٥٠٠٠	١٩٥٠
١٧٠٠٠	١٠٠٠٠	١٩٥١
١٥٠٠٠	١٢٠٠٠	١٩٥٢
١٠٠٠٠	١٥٠٠٠	١٩٥٣
٨٠٠٠	١٧٠٠٠	١٩٥٤
١٢٠٠٠	١٢٠٠٠	١٩٥٥
٢٠٠٠٠	١٠٠٠٠	١٩٥٦
٢٣٠٠٠	٤٠٠٠	١٩٥٧

الفصل السابع عشر

السمات الشخصية والتدريب

Personal Qualities and Training

إنه نظراً لما تتطلبه السمات الشخصية المتعددة والواجبات والتدريب اللازم توافره في الموظفين الذين يشغلون وظائف الكتبة والمختارين والكرتيريين الخصوصيين من اهتمام خاص ، فإننا نتناول كلا منها على حدة .

السمات : Qualities

الكاتب العادي : junior Clerk

السمات التي يتحلّى بها الكاتب العادي هي -

- ١ - ثقافة عامة جيدة ٢ - استعداد طيب ٣ - قدرة على التعبير عن النفس بطلاقة ٤ - المبادأة ٥ - مظهر عام طيب ، بمعنى أن يكون الكاتب حسن الهندام وبشكل مقبول ٦ - استعداد للعمل المكتبي .
- ٧ - صحة جيدة ٨ - قدرة على أن يجيب على الأسئلة في مقابلة ما في سرعة ودقة وباهتمام ٩ - الطمّوح ١٠ - رغبة في استكمال ثقافته .

كاتب الاختزال : Shorthand Typist

يجب أن يتحلّى كاتب الاختزال بالصفات التي سبق ذكرها بالإضافة إلى الصفات العلمية التالية -

- ١ - تدريب تام على الاختزال والآلة الكاتبة ويجب أن تكون مؤهلاته على الأقل على مستوى المرحلة المتوسطة لجميع السكرتارية الملكية

R. S. S. (Royal Society of Arts - Secretarial Duties) Stage II.

بمعنى أن تكون سرعته في كتابة الاختزال من ثمانين إلى مائة كلمة في الدقيقة وفي الآلة الكاتبة من خمسة وثلاثين إلى أربعين كلمة في الدقيقة .

٢ - شهادة تثبت دراسته لموضوعات أخرى كاللغة الانجليزية والحسابات التجارية وإمساك دفتر وأعمال السكرتارية أو التجارة .

السكرتير الخاص : Private Secretary

يمكن أن تنقسم صفات السكرتير الخاص إلى نوعين ، صفات عملية وصفات شخصية .

الصفات العملية : Business Attributes

١ - تدريب أساسي جيد على كتابة الاختزال والكتابة على الآلة وأعمال السكرتارية .

٢ - الابتكار (المبادأة) ٣ - المواظبة

٤ - الوعي والرغبة .

٥ - حسن التقدير واللباقة الدبلوماسية ولذلك أهمية خاصة في قيامه بالاستفسارات والمحادثات التليفونية واستقبال الزوار .

٦ - الولاء لرئيسه .

٧ - المسئولية ، فالسكرتير مسئول عن قدر معين من أعمال رئيسه الروتينية غالباً التي يتحم على أن ينجزها في بشاشة وبكفاية .

الصفات الشخصية : Personal Attributes

١ - مظهر عام حسن . فلا بد أن يكون أنيقاً في غير تكلف وبشكل يلائم المكتب .

٢ - خلق حسن في الرد على التليفون وفي الترحيب بالضيوف .

٣ - استعداد لمعاونة رئيسه في أى وقت ، بالبقاء إلى وقت متأخر من الليل أو الحضور مبكراً في الصباح لإنهاء الأعمال الهامة .

٤ - رغبة في أن يضيف إلى معارفه العامة بقراءة الكتب الجيدة والصحف وكذا إلمام معقول بكل التطورات الجديدة في الخط الخاص بعمل رئيسه .

قواعد التصرف المثالية الأساسية والسلوك في المكتب :

Essential Personal Standard and Behaviour in the Office.

تطبق الملاحظات العامة التالية والتي تختص بالتصرف المثالي والسلوك في المكتب على كل المشتغلين بأعمال السكرتارية ، فإنه ينبغي على المستخلم في المكتب أن يكون -

١ - مواظباً على الحضور في المواعيد وأن يكون دائماً بحيث يحده رئيسه إذا طلبه .

٢ - بشوشاً في كل وقت ، حتى لو اقتضى الامر وجود مواقف صعبة .

٣ - متصفاً بالمرح . ٤ - منعتاً باهتمام تعليقات رئيسه حتى لا يكون في حاجة إلى تكرارها . ٥ - كثرماً لأمور مثل منغصاته الشخصية ومثل القيل والقال في المكتب وكذا شئون رئيسه وعمله .

٦ - منتظماً في إنجاز الأعمال الروتينية الأساسية ، مثل جعل مفكرة رئيسه مسيرة للوقت وتجهيز أوراق النشاف والخبر اللازم ومراجعة مفكرته وبطاقة مواعيده لتكون مسيرة لآخر التغييرات وكذا فحص خرائطه التخطيطية .

٧ - مقتنياً بالمكتب ومنصته على أن يكون مرتباً وأن تكون كل الحاجيات الشخصية في أقل حيز وبعيدة عن النظر في درج أو دولا ب .

ويجب عليه أن يحتفظ باحتياطي كاف من الأوراق الكتابية والمواد . وأن يولى صيانة آلات الكتابة وغيرها من المهمات عناية كبيرة .

٨ - هادئاً . بمعنى أن يفتق الابواب في هدوء وأن يجرى الاحاديث في صوت رقيق .

٩ - مقتنياً لمجموعة من المراجع الموثوق بها ، بما في ذلك معجم . وينبغي عليه أن يراجع أي شيء مشكوك فيه وكذا الشكل الصحيح للعناوين وغير ذلك .

التدريب والمؤهلات

Training and Qualifications

يتم التدريب على أعمال السكرتارية بواسطة :

١ - الانتظام في الوقت بمعهد السكرتارية أو كلية فنية .

ب - فصول لبعض الوقت ، بمعنى أن يسمح للطالب بيوم أو نصف يوم من عمله للحضور في كلية عملية .
ج - الفصول المسائية .

د - التدريب العملي (في العمل) .

الكتابة : Junior Clerks

ينبغي أن تكون الموضوعات التي يدرسها الكاتب ذات طابع تجارى مثل إمساك الدفاتر ، التجارة ، وأعمال السكرتارية والحسابات التجارية . ويعتبر البرنامج التدريبي في الكتابة على الآلة ذا نفع كبير بالنسبة للكاتب .

كتابة الاختزال : Shorthand Typists

بالإضافة إلى الموضوعات التي يدرسها الكاتب . فإن كاتب الاختزال يجب أن يتخصص في الكتابة على الآلة وفي كتابة الاختزال . وتعتبر شهادات المرحلة الثانية والثالثة لكتابة الاختزال والآلة التي تمنحها الجمعية الملكية للفنون مؤهلات عظيمة جداً .

ويشتمل امتحان المرحلة الثانية على ثلاثة أجزاء -

الجزء الأول : تملي ثلاث أو أربع قطع (يستحسن أن يكون إحداها تقريراً أو مذكرة) بعمل سرعة قدره ثمانون كلمة في الدقيقة . بمسافة زمنية قدرها نصف دقيقة بين القطع . وتختلف هذه القطع في الطول ولكنها في مجموعها

تبلغ ٧٢٠ كلمة (تسع دقائق) . وتنقل علامات الاختزال بعد ذلك على الآلة الكاتبة .

الجزء الثاني : تملئ معلومات من رسالة تجارية ثم يطلب من المتقدمين للامتحان أن يعدوا رسالة مكتومة على الآلة بشكل صحيح معدة للتوقع . وبالإضافة إلى ذلك فهناك ورقة في اللغة الانجليزية ينبغي كتابتها على الآلة الكاتبة والغرض منها التثبت من قدرة المتقدمين للامتحان على استعمال لغة سليمة للأغراض التجارية . وتوضع كذلك أسئلة في الترقيم والحصيلة القوية والاختصارات الشائعة وتركيب الجمل وتصويب الأخطاء الشائعة والتخخيص .

الجزء الثالث : تقدم مسودة مكتوبة بخط اليد على أن يقوم المتقدمون للامتحان بعمل خصوبات سهلة ، كما سبق أن بينا ؛ على أن يطلب من المتقدمين للامتحان ، تبليغة ، مكتوبة على الآلة .

ويشبه امتحان شهادة كاتب الاختزال المرحلة الثالثة امتحان المرحلة الثانية ولكن على مستوى أعلى . حيث تملئ أربع أو خمس قطع بمعدل سرعة قدره مائة كلمة في الدقيقة بمسافة زمنية قدرها نصف دقيقة ويستحسن أن تكون إحدى القطع تقريراً أو مذكرة .

وتختلف هذه القطع في الطول . ولكنها في مجموعها تبلغ ١٢٠٠ كلمة (١٢ دقيقة) .

وتشتمل أوراق اللغة الانجليزية والآلة الكاتبة على اختبارات أكثر صعوبة منها في المرحلة الثانية . وهناك شهادة أخرى لكاتب الاختزال هي :

« شهادة غرفة لندن التجارية المتوسطة لكاتب الاختزال » . ويشتمل امتحان هذه الشهادة على قسم أعمال كتابة الاختزال على الآلة الكاتبة وقسم خاص باللغة الانجليزية .

والجزء الخاص بكتابة الاختزال على الآلة هو إملاء مراسلات أو موضوعات أخرى عن طريق تسجيلات الجراموفون الطويلة . ومطلوب من المتقدمين

للامتحان أن يعدوا نسخة بريدية جاذرة للتوقيع أن يقوموا بتنفيذ أية تعليمات تصدر لإيهم خلال انسياب التسجيل . ويقلد التسجيل صوت رئيس العمل في مكتبه وهو يعمل تحت ظروف عادية وسرعات مختلفة وأثناء إصدار التعليقات . ومعدل سرعة الإملاء ٨٠ كلمة في الدقيقة ويستمر التسجيل عشر دقائق تقريباً . ويسمح باصطحاب معاجم . وتعطى الأسماء والعناوين ويسمح بساعتين ونصف للنقل . والقسم الخاص باللغة الانجليزية يشتمل على كتابة تقارير مبسطة أو رسائل من حقائق معطاة ، وكذا اختبارات في استيعاب التقارير التجارية وغيرها ، واختبارات الحصيلة اللغوية واختبارات تفهم النصوص والقدرة على التعبير عن الأفكار في إيجاز سواء بالتلخيص أو بالإجابة على أسئلة خاصة ، والتعرف على الأخطاء في النحو الانجليزي أو تصويبها . والزمن المسموح به لهذا الجزء هو ساعة ونصف .

السكرتير الخاص : Private Secretary

تعتبر دبلومات غرفة لندن للتجارة بالنسبة للكاتب الاختزال والسكرتيرين الخصوصيين ، مؤهلات مناسبة للسكرتير الخاص ، والتدريب الذي يؤدي إلى هذه الامتحانات حري بالبحث عنه .

وتعتبر غرفة لندن التجارية ، والحق معها ، أن الامتحانات لابد أن تكون عملية بقدر الإمكان .

وفي الامتحانات يتم الإملاء في ظروف طبيعية . ثم يتدرج طرفة إلى سرعات عالية حتى يمكن التثبت من أن حازر الشهادة أو الدبلوم يمكنه أن يتلقى الإملاء من رئيس سريع الإملاء عامة .

ويشتمل امتحان دبلوم السكرتيرين الخصوصيين على ستة أجزاء . وعلى المتقدمين أن يشرعوا في التأكد من المهارة في كتابة الاختزال والكتابة على الآلة . والإدراك واللباقة وضبط النفس والخبرة والكفاية — وهذه لاغنى عنها لنجاح السكرتير الخاص .

ونجد اليوم طلباً كبيراً على السكرتير المدرب تدريباً ممتازاً والحائز لدبلوم السكرتيرين الخصوصيين . ولقد قصد بهذا الامتحان أن يرمى مستوى قومياً معترفاً به يمكن أن يقاس عن طريقه السكرتير الخاص المؤهل تأهيلاً مناسباً .

التقدم لشغل وظيفة

Applying for a Vacancy

تنبغي مراعاة الدقة المتناهية في إعداد رسالة الاستخدام حتى يكون وقعها لدى الرئيس المنتظر حسناً ، وتراعى النقاط التالية :

١ - يجب كتابة الرسالة بالحبر بخط يد المتقدم للوظيفة : ما لم يطلب صاحب العمل المنتظر رسالة مكتوبة على الآلة .

٢ - ينبغي ألا تكون الرسالة أخطاء لغوية أو أخطاء ترقيم .

٣ - ينبغي أن تكتب الرسالة بأسلوب عملي بعيداً عن العبارات التقليدية .

٤ - يجب أن تعد الرسالة بدقة بحيث تغطي كل النقاط الأساسية التي طلبت في الإعلان .

٥ - ينبغي أن تكون التحية في المعتاد « سيدي العزيز ، أو « سيدي العزيزة » ، و « التحية المختامية » : « المخلص لك » ،

٦ - إذا طلب من المتقدم للوظيفة أن يذكر مؤهلاته وخبرته ، فإتينا نوصي بأن تستعرض التفاصيل في بيان مرفق بالرسالة .

٧ - وفي الأعم فإن الرئيس المرتقب يطلب معرفة -

(أ) اسم طالب العمل بالكامل وعنوانه

(ب) تاريخ الميلاد

(ج) ثقافته

(د) الاستحانات التي اجتازها

(هـ) التدريبات الإضافية والمؤهلات للوظيفة

(و) الوظيفة الحالية والخبرة السابقة في العمل

(ز) أسماء الأشخاص الذين يمكن الرجوع إليهم .

(ح) أقرب وقت يمكن أن يشغل فيه طالب الوظيفة . وظيفته .

٨ - إذا أُرقت بطلب الاستخدام شهادات . وجب أن تكون نسخاً من الشهادات الأصلية ، ولا بد من كتابة كلمة « نسخة » بأعلى .

٩ - يجب الإشارة إلى مصدر الإعلان في طلب الاستخدام فإذا كان الإعلان قد ظهر في جريدة « برمنجهام ميل » ، فاذكر « رداً على إعلانكم في عدد الأس من جريدة برمنجهام ميل ... »

١٠ - إذا تلقى طالب العمل رسالة تدعوه إلى الحضور للمقابلة الشخصية . فإن عليه أن يرد برجوع البريد مؤكداً أنه سوف يحضر في الميعاد المحدد .

المقابلة :

تصادفنا طوال حياتنا أنواع من المقابلات الشخصية مع ظلال وأرباب عمل ومع الشرطة والمحامين ورجال الدين وغيرهم ويجدر أن يعالج موضوع المقابلة بطريقة إيجابية هادئة وذات كفاية . ويجدر ملاحظة النصائح التالية -

١ - على المتقدم للمقابلة أن يتحرى عن الشخص الذى سوف يجتبره قبل يوم المقابلة .

٢ - على المتقدم للاختبار أن يحقق كل التفاصيل الأساسية عن نفسه كتواريخ الوظائف السابقة التى تولاها وكذلك ثقافته وتدريبه .

٣ - يجب أن يكون مظهره العام أنيقاً وأن حسن الملبس ، وأن يولى الأيدي والشعر عناية خاصة .

٤ - أن يكون محافظاً على الميعاد ، وإذا كان ثمة شك بالنسبة لمكان الامتحان فإن واجبه أن يبحث عنه في دليل المدينة أو في خريطة الشوارع مسبقاً .

٥ - ربما طلب من المتقدم أن يؤدى اختباراً ، ولذا فإنه لا بد أن يصطحب المواد الضرورية للامتحان كفسكرة وقلم .

٦- في حالة قيام المتقدم للامتحان بالرد على أسئلة في المقابلة ، يراعى أن يكون طبيعياً تماماً وأن يتحدث في وضوح وفي رزانة .

٧- ينبغي ألا يخشى من النظر إلى من يوجه الأسئلة .

٨- يجب ألا يخرج المتقدم للامتحان عن الموضوع في إجابته على الأسئلة وأن يتحدث في الموضوعات التي لها دراية ~~بمعرفة~~ .

٩- ينبغي أن يكون أميناً جداً بالنسبة لقدراته وأن يقول الصدق دائماً .

١٠- عليه أن يجعل الممتحن يدرك أنه تواق للفوز بالوظيفة المقدمة ، وأنه إذا ما عين فيها فإنه سوف يبذل جهداً كبيراً ، وأنه إلى جانب ذلك طموح .

وهاك مختارات من الأسئلة التي يمكن أن توجه إلى سكرتير خاص في مقابلة :

(أ) ماهي الصفات الأساسية التي يجب أن يتحلى بها السكرتير الخاص ؟

(ب) عرف نوع المسؤولية التي يجب أن يكون السكرتير الخاص قدرا على تحملها ؟

(ج) ماهو طموحك ؟

(د) ماهو عمالك الحالي ؟

(هـ) ماهي مؤهلاتك وأين حصلت عليها ؟

(و) هل أنت ملتحق بأية دراسات إضافية في الوقت الحالي ؟

(ز) لماذا تقدمت لهذه الوظيفة ؟

(ح) لماذا اخترت مهنة السكرتارية ؟

(ط) هل لديك أسئلة ترغب في توجيهها ؟

ويمكن أن يوجه كذلك أسئلة شخصية عن المدارس التي التحقت بها ، وأحسن الموضوعات ، والعمل الحالي والمرتب .

وقبل الذهاب إلى المقابلة فإننا ننصح المتقدم بالتفكير في الإجابات عن هذه الأسئلة وغيرها ، وأن يعد نفسه بشكل عام .

الإعداد للوظيفة : Preparation for a Post

إن الإعداد المناسب الكامل للوظيفة الجديدة أمر أساسي . وواجب السكرتير الخاص لشخصية كبيرة المعين حديثاً أن يتخذ الخطوات التحضيرية التالية .

١ - أن يحصل على معلومات شاملة عن عمل رئيسه الجديد عن طريق -
د اء ، إلمامه بتاريخ المنشأة عامة ورئيسه المرتقب ومن المرجح تماماً أن يكون قادراً على أن يصرف من وقته أسبوعين على الأقل مع السكرتير السابق ، حيث يستطيع خلال هذه الفترة أن يكتشف ما يجب عليه وما لا يجب .
د ب ، الحصول على مجلات و جرائد مختصة بالعمل وكذا أية مراجع تطبيقية كما تعطيه صورة عامة عن العمل أو المهنة .

٢ - أن يراجع عملية عرض المراسلات وجداول أعمال الاجتماعات وغيرها وأن يحصل على معجم موثوق به شاملاً لمصطلحات المهنة . وينبغي أن يجمع قائمة أبجدية لمصطلحات العمل وعباراته مكتوبة بالاختزال مع تفسيرات فرعية مناسبة يمكن الرجوع إليها سريعاً وفي سهولة .

٣ - أن يؤجر شقة أو أن يحصل على مكان السكن قريباً للسكرتير بقدر الإمكان حتى يمكن الوصول إليه سريعاً .

٤ - أن يتأكد من أن له ملابس مناسبة وحافظة مجهزة بأدوات الكتابة الخاصة به مثل أقلام الرصاص وغيرها .

٥ - أن يأخذ أجازة قصيرة ، إذا أمكن ، لتوكيد الصحة التامة والياقة .

المستخدم الجديد وواجباته

عند تولي المستخدم الجديد لعمله يطلب منه استحضار المستندات التالية -

د اء ، بطاقة التأمين القوي . وهذه البطاقة لابد أن تسجل القيمة الصحية للطوائع الخاصة بالعمل السابق .

د ب ، استمارة ضريبة الدخل «صورتان» ويرسل المستخدم قسمان الاستمارة

إلى مكتب ضريبة الدخل والقسم الباقي يحتفظ به صاحب العمل .

د ، شهادة الميلاد لإثبات سنه

د ، شهادة طبية . وهذه ضرورية ليبيان الحالة الصحية للمستخدم وذلك لأغراض المعاش أو الراتب السنوى .

الكاتب : Junior Clerk

عليه أن يتوقع أن يتولى بعضا من الواجبات التالية -

١ - أعمال بريدية عامة ، وتضمن فتح البريد في الصباح وإرسال البريد في المساء .

٢ - التشغيل الكفء للتليفون - وبالأخص لوحة التحويل Switchboard

٣ - الحفظ والفهرسة .

٤ - أعمال الاستقبال ، مثل استقبال الزوار .

٥ - كتابة المظاريف على الآلة الكاتبة وتشغيل الآلات المعنوة .

٦ - النسخ ٧ - تنظيم المستندات وشبكها .

٨ - إمساك البقر الروتيني .

٩ - تسليم الرسائل المحلية بما في ذلك المداوير إلى مكتب البريد والبنك وغيرها .

١٠ - عمل الفاي للكتب .

كاتب الاختزال : Shorthand Typist

تشتمل واجبات كاتب الاختزال أيا من الواجبات التي سردهاها والخامسة بالكاتب وكذا -

١ - تلقي الإيملاء وقبول الرسائل على الآلة الكاتبة ومستندات العمل والتقارير وغيرها .

٢ - كتابة الكشفونات على هيئة جداول على الآلة الكاتبة بما في ذلك كشوف الميزانية وغيره من السجلات المالية ٣ - تحضير أوراق الاستنسل

السكرتير الخاص Private Secretary

فيما يلي مختارات من واجبات السكرتير الخاص .

١ - تلقي الإيملاء ونقل المراسلات الشخصية والخاصة بالعمل والتي ترجع إلى رئيسه على الآلة الكاتبة .

٢ - الاهتمام بالمصاريف الثرية الخاصة برئيسه وعملياته المالية في البنك .

٣ - واجبات الاستقبال ويشمل ذلك استقبال الزوار والتسرية عنهم ومعالجة المكالمات التليفونية .

٤ - تنظيم مفكرة رئيسه وترتيب ارتباطاته ومواعيده .

٥ - إعداد ترتيبات السفر وحجز الفنادق وغيرها .

٦ - حفظ مراسلات رئيسه الشخصية وكذا الخاصة بالعمل .

٧ - حضور الاجتماعات وتسجيل محضر الجلسة .

٨ - حفظ الخرائط التخطيطية الخاصة برئيسه على الحائط على أن تكون مسابرة لآخر التغييرات والتأكد من أن مكتبه مجهز بالادوات الكتابية وغيرها .

٩ - التخفيف عن الرئيس في كثير من أعماله الروتينية والأمور الخاصة .

١٠ - الاحتفاظ بسجلات خاصة بأمور الاستثمارات وضريبة الدخل .

١١ - الإشراف على المرقوسين موظفي السكرتارية .

المظهر الشخصي

Personal Appearance

حيث أن السكرتير يمثل رئيسه وهو على اتصال بكثير من كبار مديري الشركة ، فن الواجب عليه أن يكون مرتدياً ثياب تخلق أثراً حسناً ويجب أن يتأكد من أن حذاءه لامع جداً وأن حلقه مكوية بدرجة فائقة .

امثلة

١ - افترض أنك قد وُليت وظيفة سكرتير خاص لشخصية كبيرة . وبصرف النظر عن الاهتمام الذي سوف توليه للعمل الفعلي الذي سوف تكلف بالقيام به ، فما هي الخطوات التي ستتخذها لكي تؤكد قدرتك على شغل هذه الوظيفة بشكل يبعث على الرضا ؟

(غرفة لندن التجارية دبلوم السكرتارية الخاصة)

٢ - بسبب تزايد حجم العمل في مكتبك أقترح أن يعين كاتب الاختزال لكي يعمل تحت إمرتك . خطط مسودة الإعلان الذي يظهر في الصحف ثم قدم لرئيسك مذكرة مختصرة عن المؤهلات التي تعتبرها ضرورية وكذا السمات الشخصية للشخص الذي سوف يعينه ، مع بعض أسئلة يمكن أن يوجهها للمتقدمين لشغل الوظيفة في المقابلة الشخصية .

(الجمعية الملكية للفنون)

٣ - قمت باختبار أربعة من المتقدمين لامتحان في المقابلة الشخصية لوظيفة كاتب عادي في مكتبك . قدم تقريرا لمدير المستخدمين عن هذه المقابلة ، على أن تقدم التوصيات المناسبة .

٤ - خطط إعلانات عن وظائف خالية الآتي :

(أ) فتاة مكتب

(ب) كاتب اختزال

وما هي الأسئلة التي توجهها والصفات التي تبحث عنها في المتقدمين لكل وظيفة إذا طلب منك أن تدير المقابلات الأولية .

(غرفة لندن التجارية . دبلوم السكرتارية الخاصة)

٥ - ناقش العبارة التي تقول أن السكرتير أكثر من كاتب اختزال ممتاز .

٦ - تسادة الآتي بيانهم موظفون بإدارة واحدة :

مدير مكتب ، كاتب أول (نائب مدير مكتب) ، السكرتير الخاص لمدير المكتب ، اثنان من كتبة دفتر الاستاذ ، اثنان من كتبة الاختزال ، كاتب حفظ ، عامل تليفون وساعي مكتب .

لكل منهم الحق في القيام بالاجازة إما في يوليو أو في أغسطس . ويقوم كاتب الحفظ بأعمال عامل التليفون ، ويقوم أحد كتبة الاختزال بأعمال السكرتير الخاص ويقوم كاتب الاختزال الآخر بأعمال كاتب الحفظ . قم بإعداد بيان بنوحت الاجازة .

(غرفة لندن التجارية . دبلوم السكرتارية الخاصة)

٧ - أكتب رسالة كطلب استخدام الإعلان التالي -

مطلوب سكرتير خاص لمدير المبيعات بشركة هندسية كبيرة . يشترط أن يكون من المتقدمين ما بين ٣١ ، ٣٠ سنة وأن يكونوا غير متزوجين . ويشترط أن يكون كاتب اختزال ممتاز على أن تكون سرعته في الكتابة على الآلة خمسون كلمة في الدقيقة من الإملاء . الثقافة الممتازة والمظهر الحسن والشخصية أمور أساسية :

أكتب لصندوق م . ت . و الدبلي ميرالد والجازيت ، ١٤ شارع ساندون بلانكتون .

٨ - عندما يبدأ موظف جديد العمل ، فما هي المستندات التي يطالب بتقديمها ، وما هي المؤهلات التي تعلق بالنسبة لها ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٩ - تخرجت شقيقتك من المدرسة وتريد أن تلتحق بمكتب ، فما هي الاعمال التي تعتبر أنها مفروض فيها أن تقوم بها لكتابة عادية وذلك من واقع خبرتك الخاصة ، واقترح التدريب المتخصص الذي يعدها لعمالها .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٠ - أكتب رسالة كطلب استخدام لاحد الإعلانات التالية -

(أ) مطلوب فتاة مكاتب العمل بمكتب بناء ، بشرط أن تكون ذكية ، يحول عليها ، ولديها استعداد التعلم . فرص حسنة ومرتب حسن للتقدمة التي يضع عليها الاختيار . قدمي طلبك إلى : صندوق بريد ١٢٣ بكافة التفاصيل بخط يدك .

(ب) مطلوب كاتب اختزال ذو خبرة لمكتب عام ، له القدرة على أن يعمل بنفسه . الاختزال الممتاز والسرعة في الكتابة على الآلة أساسيان . هذه الوظيفة محتمة وتقدم فرصاً طيبة بإتباع مغرية

أكتب إلى . جاكسون وجونز ، ١٤ وست ستريت ؛ سيلكيدون .

١ - ماهي في رأيك الصفات الأساسية للسكرتير الخاص الكف ؟

١٢ - يعين السكرتيريون في شركتك من بين كتبة الاختزال في الغرفة التي

تعمل أنت بها . وللمفروض أن سكرتير مدير المبيعات سوف يترك العمل . وأنت ضمن الذين لهم الحق في التقدم لشغل الوظيفة .

أكتب طلب الاستخدام موجهاً إلى مدير المستظمين

(الجمعية الملكية للفنون)

الفصل السابع عشر

ممارسة أعمال السكرتارية الخاصة

Private Secretarial Practice

أجملنا في الفصل السابع عشر الصفات والواجبات والتدريب التي تعتبر أساسية بالنسبة للسكرتير الخاص ، ونحن نضع هذه النظريات في هذا الفصل موضع الممارسة من خلال بحث عدد من المواقف الافتراضية الخاصة بالسكرتارية .

ولقد يينا عدة جوانب في ممارسة أعمال السكرتارية الخاصة وتنظيم المكتب في فصول أخرى من هذا الكتاب مثل مسك المفكرة ، وإعداد دليل السفر وكتابة محضر الاجتماع واستخدام التليفون .

وبطبيعة الحال ، فإنه من المحال أن نطرق كل الأعمال المتنوعة التي قد يطلب إلى السكرتير الخاص القيام بها . ويندرج تحت هذه الأعمال معالجة المواقف التي تتطلب البقاء والزاهمة والكفاية وتطلب استعداداً لتنظيم الاجتماعات والمؤتمرات وحفلات الكوكيتيل وحفلات العشاء الراقصة والزيارات المصانع وما إلى ذلك .

بعض مواقف متنوعة

أنه في حين أن السكرتير الخاص يجب أن يتعلم من خلال ممارسته العملية كيف يعالج تشكيلة هائلة من المواقف ، فلا ريب أن كثيراً يمكن تعلمه من خلال خبرة الآخرين . ونحن نتناول في هذا الفصل بصفة مواقف كانت موضع سؤال في امتحانات أعمال السكرتارية وممارسة أعمال السكرتارية الخاصة منذ عهد قريب والآراء الواردة ليست خاصة بانقوائى وحده ولكن أبداها كذلك طلبة وفصول دبلوم السكرتارية الخاصة ، حيث عقدت الاجتماعات لبحث الأسئلة .

ولقد أوردنا الاجابات هنا بشكل موجز وشاف لكي نعين الطالب على فهم واستظهار النقاط البارزة . ويجب أن يفطن القارئ إلى أنه من المرجح أن تكون ثمة حلول صحيحة تماماً لهذه المواقف أو استنتاجات لها ، وعليه أن يقدر هذه الحقيقة وأن يتفحص هذه الحلول على ضوء تجربته الخاصة .

سؤال :

قام السيد س الذي تعمل لحسابه ، بقيادة سيارته إلى المطار المحلى لمقابلة عميل لما وراء البحار هو السيدى والمتنظر وصوله من بروكسى فى تمام الثالثة مساء . وبينما السيد س فى طريقه إلى المطار . تلقت رسالة برقية تفيد بأن السيدى اضطر إلى تعديل خطفه ، بحيث أنه سيصل بالقطار فى السادسة . وهو يعتقد أن الحجز بالفندق قد تم . وحسب معلوماتك ، فإن ذلك لم يتم . أذكر كيف تصرف فى هذا الموقف .

(الجمعية الملكية للفنون)

جواب :

ينبغى على السكرتير أن يتخذ الإجراء التالى . -

١ - أن يتصل تليفونيا بالمطار ويطلب من طاملة الاستقبال أن يتصل بالسيد س لإبلاغه بأن السيدى سوف لا يصل فى الثالثة وأنه مطلوب منه أن يتصل بسكرتيره تليفونيا على الفور .

٢ - أن يتصل تليفونيا بمحطة السكة الحديد للتأكد من ن هناك قطاراً سوف يصل فى السادسة .

٣ - أن يرجع إلى مفكرة السيد س ليرى ما إذا كان مرتبطاً بمواعيد أخرى فى هذا المساء .

٤ - وعندما يتصل السيد س فإن عليه أن يذكر له الأمور التالية :-

(١) أن السيدى قد اضطر إلى تعديل برأجه وأنه سوف يصل بقطار السادسة ، وأن يذكر أن موعد القطار قد تأيد .

(ب) أن يسأل ما إذا كان مناسباً أن يقابل السيد س السيدى فى محلة
السكة الحديد فى السادسة .

(ج) أن يستفسر عما إذا كان قد تم حجز السيدى بالفندق ، وإذا لم
يكن قد تم ، فإنه يسأل عما إذا كان للسيد س رغبة فى هذا الشأن ، وعما إذا
كان يعرف عن مدة إقامة السيدى .

(د) أن يراجع ترتيبات العشاء ، وإذا لزم الأمر ، أن يتثبت منها مع
السيدة س .

(هـ) أن يذكر أية ارتباطات أخرى ، كما أشرنا إليه آتفاً فى ٢ ، للسيد س
فى هذا المساء ، وأن يسأله عما إذا كان يرغب فى أن يتخذ إجراء بضدهما .

٥ - أن يتصل تليفونيا بالفندق ليحجز لإقامة السيد س (إذا كان ذلك
ضرورياً كما فى ج آتفاً) . وأن يكتب خطاب تعزيز .

سؤال :

اشركتك سبعون فرح منتشرة على مدى المقاطعات الجنوبية لإنجلترا ، من
بنزاس فى الغرب إلى لاندولاند فى الشرق . أعيد قائمة بالنقاط التى تبحثها
والترتيبات التى تعدها إذا ما طلب منك تنظيم حفل عشاء واقصر يدعى إليه
مديرو الفروع وموظفو المكتب الرئيسى وعددهم خمسة وعشرون بصحة
عقيلاتهم . وسوف تقوم الشركة بتغطية كل المصاريف المعقولة وهى حرة فى
تفسيرها لكلمة "معقولة" .

(غرفة لندن التجارية دبلوم السكرتارية الخاصة)

جواب :

١ - يستشار رئيس العمل فى إعداد (وقت الحفل) ، وشكل الملابس وقوائم
الطعام ، إلا نبهه وما إلى ذلك .

٢ - تبنى مدينة بورغوث أكثر المدن توسلاً ، وذات مجموعة حسنة من
الفنادق وخمسة بالسكة الحديدية ذات كفاية . وينبغى أن يزور السكرتير المدينة
ويقوم بالترتيبات التالية : -

(ا) أن يعاين بضع فنادق كبيرة ، مولياً اهتماماً خاصاً لموضوع كونها مرخصة ، ذات صالات رقص ولها تسميلات مناسبة لوقوف العربات وأنها قادرة على تدبير إقامة لمعظم الضيوف . وإذا استدعى الأمر يمكن إيجاد ترتيبات أخرى للبيت في فنادق أخرى قريبة .

(ب) أن يحجز غرفة إضافية للاستقبال وحلات الكوكتيل .

(ج) أن يناقش مع مدير الفندق المختار : الشروط ، وجبات الطعام (بما في ذلك الانبذة على العشاء) والاوركسترا والمصورين وزيارات الزهور والبوفيه الممتد آخر الليل وغير ذلك .

٢ - وينبغي أن يتخذ الكرتير الاجراء التالي فور رجوعه إلى المكتب الرئيسي .

(ا) أن يكتب على الآلة الكاتبة قائمة لرئيسه بالترتيبات التي تمت في بورغووث وبعد الحصول على موافقته ، أن يعزز الترتيبات كتابةً لمدير الفندق .

(ب) أن يوصى بطبع مائة وعشرين بطاقة دعوة وبها التفاصيل المناسبة مثل الوقت والميعاد والمكان والاوركسترا وشكل الملابس إلى غير ذلك

(ج) يجب إرسال الدعوات قبلها بثلاثة أسابيع ومعه رسالة دورية طالبا رجوع الجزء المشر من البطاقة منوها بتفاصيل طلبات الإقامة المطلوبة على ألا يتأخر ذلك عن اسبوع واحد قبل حفل العشاء (الراقص) .

٤ - أن يقوم بالإعداد لطبع قائمة الطعام . وقبل ذلك فإن على رئيس العمل أن يستقر على الكلمات والانتخاب التي يرغب في أن يتضمنها برنامج الحفل .

٥ - أن يعد أماكن الأسماء على المائدة وأن يرسل إلى مدير الفندق قائمة كاملة بالضيوف حتى يستطيع أن يرتب المكان وأماكن الجلوس اللازمة للعشاء .

٦ - أن ينبه مدير الفندق إلى أن بعض الضيوف ربما وصلوا بعد الظهر وربما طلبوا شاي بعد الظهر .

سؤال :

عينت لدى المدير الإدارى شركة صناعية كبرى . أذكر النقاط التى توليها اهتماما فيما يختص بزيارة أربع مبعوثين من بلد أجنبي يقوم بالنظر فى تقديم عروض أساسية مع منشآتك . وسوف يصحب أعضاء الوفد عقيلاتهم .
(غرفة لفندن التجارية . دبلوم السكرتارية الخاصة)

جواب :

إذا أريد للزيارة أن تمر فى شكل هادى . فإنه يجب العناية بالتفاصيل التالية :
١ - تأكد مع السفارة صاحبة الشأن من أن ترتيبات الإقامة بالفندق قد تمت . (والمفروض أن أعضاء الوفد يصلون يوم الاثنين ويقادرون الجمعة) .
٢ - اكتب لأعضاء الوفد ، عن طريق السفارة . عما إذا كانت لهم طلبات خاصة بخصوص إقامتهم .

٣ - عند الكتابة إلى أعضاء الوفد ، ارفق دليل المدينة المحلى . وكذلك عدداً منها خاصاً بالآماكن ذات الأهمية .

٤ - ضع عربات تحت تصرف العقيلات طوال أيام الزيارة الخمس .

٥ - ناقش البرنامج مع المدير الإدارى مع إجراء أية ترتيبات ضرورية .
فتلاً إذا كانوا سيقومون بتفقد المصنع . فيجب أن تحظر المستواين من الإدارات المختلفة حتى يكونوا مستعدين .

٦ - ارسل صوراً من البرنامج إلى المديرين وغيرهم من المستواين

٧ - رتب حفل عشاء . وأرسل الدعوات إلى أولئك الذين يختارهم المدير الإدارى .

٨ - رتب برنامجاً ترويجياً فى المساء . مثل زيارة المسرح لأعضاء الوفد وعقيلاتهم .

٩ - ربما يرغب أعضاء الوفد فى زيارة مصانع أخرى تنتج بعض منتجات الشركة غير الأساسية . ولذا فلتقم بالترتيبات الاحتياطية مع هذه المصانع لاعداد الغذاء الضيوف فى هذه الايام

١٠ - سوف يحتاج الوفد إلى خدمات سكرتير خلال مدة زيارته للشركة ولذا يجب عمل الترتيبات نحو وضع اثنين أو ثلاثة من كتبة الاختزال تحت تصرف الوفد لساعات من كل يوم .

١١ - رتب تواجد مترجمين لكل الاجتماعات والزيارات وسوف تكون السفارة أجهز على اقتراح أحسن المترجمين .

سؤال :

تلقيت رسالة بـقية تبلغك أن رئيسك :عند عودته بالبحر من أمريكا . ألم به المرض على ظهر السفينة . ما هو الإجراء الذى تتخذه ؟
(غرفة لندالتجارية . دبلوم السكرتارية الخاصة)

جواب :

حيث أن عبور الأطلنطى يستغرق بضعة أيام فقط ، فإن كل ما يمكن عمله لصالح الرئيس يجب أن يتم عند وصول السفينة إلى المرفأ ، وعلى السكرتير الخاص أن ينهج النهج التالى -

١ - أن يتصل بـزوجة الرئيس (أو أقرب الناس إليه) ويقدم خدماته . وبعد المشاورة أن يحيط طبيبيه الخاص علماً وهو الذى سيعود الرئيس عند أوبته . وربما يرغب الطبيب فى أن يكون موجوداً ساعة رسو السفينة وأن يصطحب مريضه إلى المستشفى .

٢ - أن يتصل تليفونياً بسلطات الميناء ، لمعرفة الوقت الذى ترسو فيه السفينة واسم ورقم المرسى وأن يرتب إن أمكن منع رئيسه الأولوية فى المرور بالبحرك .

٣ - أن يجهز قاعة لنقل الرئيس من السفينة وأن يأخذه إلى أقرب مستشفى للميناء حيث ينبغي حجز جناح خاص . ويستشار طبيب الرئيس فى كل هذه الترتيبات .

٤ - أن يبلغ نائب الرئيس وأن يتشاور معه بشأن المراسلات والرسائل الروتينية وأن يطلب أن يتولى الأمور العاجلة والموايد .

٥ - أن يطلع على مفكرة المكتب الخاصة برئيسه وأن يمد قائمة بالمواعيد التي ليست لها طابع الاستقبال ثم يكتب رسائل مؤجلاها أو لاغيا .

٦ - في حالة التشاور مع زوجة الرئيس ، يتخذ الإجراء المناسب بخصوص ارتباطاته الخاصة . وهذا يشمل على كتابة رسائل الاعتذار عند أية دعوات سبق قبولها .

سؤال :

تصادف أن سمعت رئيسك يخطط لاختاذ إجراء بعض بالشركة . أين يكون ولاءك . الشركة أم لرئيسك ؟

(أ) إذا سمع السكرتير أن رئيسه يفكر في إجراء ضار بالشركة ، فإنه ينبغي عليه أن يتحدث إليه وأن يحذره من الإشاعات (وهذا هو ولاء السكرتير نحو رئيسه) .

(ب) وإذا أقر الرئيس السلوك المشين ولم يحرك ساكناً نحو الرجوع إلى الحق فيما يرتكب من خطأ ، فيجب أن يظهر السكرتير امتناعه بالاستقالة كسكرتير له .

(ج) وعلى السكرتير أن ينبه الموظف المسئول بالشركة لما يحدث دون ذكر أسماء (وهذا هو ولاء السكرتير نحو شركته) .

استقبال الزوار

من المتوقع عادة أن يستقبل السكرتير كل الزوار قبل أن يسمح لهم بالدخول إلى رئيسه . ومن المرغوب فيه أن يمنع الزوار ترحاباً مبهجاً مؤدباً وأن يكون بلشاً في طباعه . وأن الأثر الأول للزائر عن المكتب وموظفيه لمن الأهمية يمكن ولهذا السبب فإن متضدة السكرتير ومكتبه لابد أن يكونا دائماً منسقين حتى يكون متأهباً دائماً لأن يستقبل أى ضيوف غير متوقمين . وكل من يعنى أصيص زهور أو آنية نبات موضوعة على قاعدة التافذة جواً منعشاً مبهجاً .

وليس من داع إطلاقاً لأن تكون فنانين أو صحن أو حاجيات السكرتير الشخصية على رأى من أحد .

وعلى السكرتير أن يعرف اسم الزائر ويأينا عن عمله - وينبغي أن يبلغ الرئيس بالزيارة . وإذا شاء أن يستقبل الزائر ، فإن على السكرتير أن يقود الزائر إلى مكتبه ويقوم بتقديمه . وعلى السكرتير أن يكون لبقاً جداً إذا ما كان هو الذى سيتناول الموضوع أو يتناوله موظف آخر . وإذا كان هو الذى سيتولى موضوع الزيارة فلا بد من أن يكتب مذكرة عن المقابلة على الآلة على أن يعرضها على الرئيس حالما كان ذلك ممكناً - ولا ينبغي تحت أية ظروف السماح بدخول الزوار إلى مكتب الرئيس قبل إبلاغه . فإذا لم يكن ممكناً الاتصال بالرئيس ، وجب إجلاس الزائر في غرفة استقبال لحين استطاعة الرئيس مقابله . وأن شخصية السكرتير وقدرته على التصرف بلباقة وبالبداهة لنوى أهمية كبرى في هذا الدور الأساسى في استقبال الزوار والاحتفاء بهم .

ولقد ورد سؤال متصل بهذا الجانب من أعمال السكرتارية ضمن أسئلة امتحان قريب العهد الجمعية الملكية للفنون - وها نحن نورد الخطوط الرئيسية التى يجب أن تشمل عليها الإجابة .

سؤال :

حضر السيد س إلى مكتبك لمقابلة رئيسك ، الذى نسى ميعاده ، وهو الآن يتغذى مع عميل ذى شأن لما وراء البحار ، كيف تتصرف في هذا الموقف ؟

جواب :

١ - عند وصول السيد س ينبغي أن يثبت السكرتير من تفاصيل الميعاد من مذكرته ومفكرة رئيسه .

٢ - ينبغي أن يعتذر السكرتير للسيد س بأن رئيسه قد تلقى مكالمة على غير انتظار ، لمقابلة عميل لما وراء البحار ، ويجب أن يتأكد من السيد س عن طبيعة الموضوع وعما إذا كان عاجلاً أم لا .

٣ - يمكن اتخاذ إجراءات .

(أ) إذا كان الأمر عاجلا ووجب اتخاذ قرار بواسطة الرئيس فإنه ينبغي أن يطلب من نائب المدير أن يدعو السيد س على العشاء في الفندق المعتاد . بينما يقوم السكرتير بالاتصال بالرئيس في النادي .

(ب) إذا لم يكن الموضوع عاجلا ، فإن السكرتير يجب أن يطلب من نائب المدير أن يدعو السيد س على الغذاء وأن يبدئ استعداده لمساعدته . أما إذا فضل السيد س أن يترك الموضوع حتى يتحدث إلى الرئيس فيجب تحديد موعد له في اليوم التالي أو الذي يليه . ويجب تعزيز هذا كتابة أو بالتليفون حالما يوافق الرئيس على الموعد المعدل .

الجانب الشخصي لعمل السكرتير الخاص :

The Private Aspect of Private Secretarial Work.

إن عنصرأ هاما من عناصر نجاح السكرتير الخاص وقيمته بالنسبة لرئيسه يكن في مهارته في التعامل مع الناس وفي خلق جو يرفع من قدر سمعة رئيسه .

ونجد لزما عليه أن يحيط بحياة رئيسه وعمله وأن يكون شديد الشغف والطموح نحو كل ما يفعله ، فستولياته ضخمة ، فهو المنظم الشخصي له ، هو الذي يقرر من يقابله ومن يتحدث إليه وأي الأمور تستدعي اهتمامه العاجل وماذا يمكن إحالته على الآخرين .

إن هذه الفرصة من الخدمة الشخصية هي ما يجعل عمل السكرتير الخاص متباينا عن عمل كاتب الاختزال وما يجعله مجزيا لدرجة كبيرة .

أسئلة

١ - صف الإجراء الذي تتخذه إذا ما توقفت الآلة الناجمة في الشركة في الساعة الخامسة والنصف مساءً وكان لزاماً أن يكون عمل هام جاهزاً بعد نسخة في الصباح ؟

٢ - أجرى شخص هام ، ولكنه غير صبور ، مكالمة تليفونية ، وهو يريد أن يقابل رئيسك الذي يمكنه أن يقابله إما بعد ساعة أو في يوم آخر في وقت يمكن ترتيبه . اشرح كيف يمكنك أن تتصرف مع هذا المتحدث .

٣ - ما هو الإجراء الذي تتخذه للحصول على كورساج لروجة رئيسك إذا طلب منك أن تشتريه ليعطيه لها كفأجاء ؟

٤ - رئيسك هو سكرتير مؤتمر لمنظمة دولية سوف يعقد مؤتمراً في متجوع على البحر في الصيف . أكتب قائمة بالنقط التي توليها اهتماماً في إعداد الترتيبات للمؤتمر ويوضع في الاعتبار أن أعضاء الوفود سوف تصحبهم زوجاتهم .

٥ - باعتبارك السكرتير الأول في شركتك طلب منك كاتب شاب جديد يعمل على الآلة الكاتبة أن تعاونه لأنه يحس بالظلم لأن أحد الكتبة القدامى يقادر المكتب في وقت مبكر موجهاً الكاتب لإنهاء أكوام العمل قبل رحيله عن المكتب . كيف تتصرف في هذا الموقف ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

٦ - إذا ما تواجد خطأ نحوي في بعض الأعمال التي أملاها رئيسك فهل تبلغه بذلك وقت تغييره ؟

٧ - قامت شركتك باقتراح فرع صغير حديثاً في ميد لاندز . وسوف يكون الموظفون المختصون هم مدير الفرع والمسترب سكرتيره وسوف لا يشتري (٢١ م - سكرتارية)

هذا الفرع المواد المستهلكة الخاصة به وإنما سوف تورد له من المكتب الرئيسى حيث تعمل أنت . مطلوب منك أن تعد قائمة بكل المتطلبات ، الأدوات الكتابية وخلافه ، التى تعتقد أنها مطلوبة وأن تعمل مسودة بالإرشادات التى تعينك على أن تحسك مراجعة شهرية عن حالة الإمدادات .

(الجمعية الملكية للفنون)

٨ - شب حريق فى مكتبك خلال الليل . ووضع رجال الإطفاء أمامك كل الأشياء التى استطاعوا إقناذها ، ويهم رئيس العمل أن يحصى العمل دون توقف .

(أ) ما هى أولى الأشياء التى تبحث عنها عند فحص الأشياء التى تم إقناذها ؟ .

(ب) صف الخطوات العاجلة التى تتخذها لكى تتصرف فى الأعمال الرئيسية فى إجابتك على هذا السؤال قدر درجة التلف .

(الجمعية الملكية للفنون)

٩ - يرغب رئيسك فى الإعداد لاستحضار صابون ومناشف ليستخدمها الموظفون العاديون وكانوا قبل ذلك يستخدمون مناشفهم والصابون الخاص بهم ويحتفظون به فى مكاتبهم وطلب هو مقترحاتك . أكتب مذكرة مؤيداً مقترحاتك وإذا اعتبرنا أن توصياتك قد أخذ بها ، أكتب مسودة لكى تعلق على لوحة الإعلانات الخاصة بالموظفين العاديين تحيطهم علماً بالتنفيذ .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٠ - أنت - كرتير لمدير مصانع شركة تستخدم مائتين وخمسين عاملاً من كلا الجنسين ويفكر رئيسك فى أن ينظم زهرة صيفية . ولذا فإنه يطلب منك أن تعاونه فى تقديم توصيات مناسبة وأن تعد مسودة بالنقاط التى تترعى الاهتمام .

(غرفة لندن التجارية - دبلوم السكرتارية الخاصة)

١١ - تحدث بالتفصيل عن الخلال التي يجب أن يتحلى بها السكرتير في استقباله للزوار وتكريم وقتهم .

١٢ - ما هو الغرض من مقابلة السكرتير للزوار قبل أن يدخلهم إلى مكتب رئيسه ؟

١٣ - إذا كان أحد زملائك مهملًا وعديم الاكتراث بعمله الذي هو بشكل غير مباشر من اختصاصك فما هو الإجراء الذي تتخذه لتحسين الموقف ؟

١٤ - تضيف عدد كبير من موظفي مكتبك الكتابيين بالنظر إلى استثناء الآلة قلوذا . وتأخرت المراسلات وكتابة النسخ على الآلة عن موااعيها . فما هي المقترحات التي تضعها لرئيسك لكي تهون صدمة الموقف .

(الجمعية الملكية للفنون)

١٥ - إذا كان رئيسك حاضراً في اجتماع في مانشستر وتلقيت مكالمة تليفونية منه يخبرك فيها أنه ترك أوراقه في عربته المقفلة في موقف العربات بمحطة السكة الحديد . ما هو الإجراء الذي تتخذه ؟

١٦ - تعود موظفون معينون بالمكتب أن يصلوا متأخرين وأن يطلبوا فترة القضاء عن المدة المقررة لذلك . وطلب إليك مدير المكتب ، الذي أنت سكرتيره ، أن تسعى في ادخال تحسين لذلك ماذا تفعل ؟

(الجمعية الملكية للفنون)

١٧ - قام رئيسك بأجازة لمدة أسبوعين من يوم ١٧ يونيو ، متوياً أن يجوب الساحل الشمالي لليفون وكورنول بعربته الخاصة ، ولم تتخذ أية ترتيبات خاصة بالنسبة له لكي يكون على اتصال بالمكتب . وتلقيت في ١٦ يونيو مكالمة تشير إلى ضرورة تواجد رئيسك في نيويورك في ٢٤ يونيو لاجتماع على أقصى درجة من الأهمية لشركتكم . ما هو الإجراء الذي تتخذه ؟

(غرفة لندن التجارية دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٨ - توليت وظيفة سكرتير المدير الإداري لشركة متوسطة الحجم مدة خمس سنوات ونتيجة لمرض رئيسك المفاجيء ، فلقد عين مدير إدارى جديد من خارج المؤسسة . ناقش بإيجاز موقفك بالنسبة لظروف المتخيرة وكيف تكون ذا عون بالنسبة لرئيسك الجديد ؟

(غرفة لندن التجارية — دبلوم السكرتارية الخاصة)

١٩ - اتصل بك السيد س ، رئيسك ، تليفونيا من مدينة على بعد مائة ميل ، مبلغاً أياك أن تأمر سائقه باستقباله في محطة السكة الحديد في الخامسة والنصف مساء ، وأن تخبر السيدة س أن زوجها سوف يتوجه مباشرة لمقابلة السيدى بفندق سبلنديد في السادسة مساء . وعند مغادرتك المكتب في السادسة إلا ربعا اتصل السائق من المحطة يبلغك أن كل القطارات متأخرة لفترات غير محسوبة نظراً لخروج قطار عن الخط على بعد بضعة أميال . أذكرها . سوف تتخطه من إجراء ، واكتب بإعجاب الرسائل التي سوف تتركها أو تبعث بها .

(الجمعية الملكية للفنون)

ملحق

مناهج الامتحان

(١) الجمعية الملكية للفنون - قسم أعمال السكرتارية (المرحلة الوسطى)

وظائف المكتب : The Functions of the Office

المراسلات . مراقبة وتوزيع البريد الوارد والمرقات في المكاتب الكبيرة والصغيرة . الرسائل الصادرة - من الإيماء ، بواسطة آلات الإيماء ومن المذكرات المختصرة .

إشكال الخطاب (الخطاب) .

نظم الحفظ . المركزية . بطاقات الفهرسة . أهمية الإحالة المتبادلة . آلات المكتب البسيطة وأجهزته . العناية بالآلات الكاتبة وآلات النسخ . عميات النسخ . تحضير الدوريات والملاحظات والمواد للطابع . مراجعة وتصويب البروقات . السجلات الإحصائية البسيطة والرسوم البيانية والخرائط البيانية .

طرائق الاتصال - داخلية وخارجية - الخدمات البريدية والتليفونية والتنغرافية والبلدية .

استخدام المفكرة اليومية - المواعيد . المفكرات .

استخدام المراجع ومكتبات المراجع ومصادر المعلومات الأخرى : دليل السكة الحديد ، أنواع مختلفة من الكتب الإرشادية ، الكتب السنوية . التقارير . تقارير الحكومة والجرائد التجارية وغيرها .

إعداد التقارير والمخصصات .

اللجان . الاجتماعات والمؤتمرات . إعداد المفكرة (الأجندة) والمستندات المرافقة . محاضر الجلسات ، إعدادها وإذاعتها .

قدية المكتب : دفاتر المصاريف الثرية ، نظام السلفة المستديمة ، دفاتر
أثمان طوابع البريد . مراقبة المواد المستهلكة في المكتب . أذن الصرف
طلبات البضاعة .

معلومات عامة عن التركيب الأساسي لضريبة الدخل ونظام P. A. Y. E.
، ادفع حسب تكسب ،

(٢) غرفة لندن التجارية - دبلوم السكرتارية الخاصة :

اللغة (الانجليزية - ملاحظة : هذا بالطبع بالنسبة للبلاد التي لغتها القومية
الانجليزية) . كتابة التقارير أو الرسائل من معلومات معجاة . اختبارات في
فهم التقارير التجارية وغيرها من التقارير وكذا المفردات التجارية سواء
بالتعبير عنها أو بالإجابة على أسئلة معينة (وتؤخذ المواد غالباً من الأعمدة
المالية في أية نشرة دورية) تلخيص التقارير والمراسلات والتعرف على الأخطاء
القوية وتصويبها .

ممارسة السكرتارية الخاصة وإجراءات المكتب :

Private Secretarial Practice and Office Procedure.

يتوقع أن يكون المتقدمون لامتحان على درجة من المعلومات العامة
تمكنهم من فهم مجال أعمال السكرتير الخاص مثل المراسلات والبريد الوارد
والصادر والإيرادات والمدفوعات ودفاتر البريد ، والمصاريف الثرية والمراجع
ومصادر المعلومات والاختصارات الشائعة ؛ نماذج الخطاب ، ترتيب المواعيد ،
ترتيبات الفنادق والسفر (سفريات بالداخل أو بالخارج) ، أعمال البنوك البديطة
عمليات هيئة البريد المالية الإعداد والتصرف أثناء الاجتماعات . المفكرة .
مفكرة الرئيس ، دفتر الحضور وحاضر الجلسات .

ورقة عامة

سوف يطلب من المتقدمين لامتحان أن يظهروا قوتهم في التفكير المخطئ
والتعبير الواضح ، واهتمامهم بالموضوعات ذات الأهمية العامة والراثة ، بواسطة

إجاباتهم على مجموعة من الأسئلة على موضوعات من قائمة معطاة . ويتوقع منهم أن يسايروا الأحداث الجارية بقراءتهم الذكية للصحف اليومية والنشرات الدورية .

الاجتماعات :

يتوقع من المتقدمين للامتحان أن يكونوا قادرين على إعداد تقرير أو محقق أو محضر جلسة لاجتماع عاى أو مؤتمر أو ندوة أو عاضرة تقدم لهم عن طريق فيلم صوتى يستمر حوالى عشرين دقيقة تقريباً . ويسمح باستخدام المعاجم .
أعمال الكتابة على الآلة وكتابة الاختزال :

إملاء المراسلات أو أية مواد أخرى عن طريق أسطوانة جراموفون طويلة التشغيل .

ويتوقع من المتقدمين للامتحان أن يقدموا نسخة ، ترسل بالبريد ، معدة للتوقيع وأن ينفذوا أية تعليقات تعطى فى خلال التسجيل .
ملاحظة سوف يكون التسجيل خاصاً بموظف فى مكتبه يعمل تحت ظروف عادية بسرعات متفاوتة مصدرأ تعليقات للتنفيذ . ويسمح باستخدام المعاجم .

الاستبارة (المقابلة) Interview

يتوقع من المتقدمين للامتحان أن يجيبوا فى وضوح وذكاء على الأسئلة التى توجهها لجنة المقابلة . وينبغى أن يكونوا على استعداد لأن يعالجوا المواقف الاقتراضية بلا تأخير لا مبرر له أو تردد وأن يعلقوا على إجاباتهم . وهدف المقابلة هو إقناع اللجنة بأن المتقدمين للامتحان لهم انشخصية الواجبة والمقدرة الذهنية التى تركزى منح الدبلوم بواسطة غرفة لندن التجارية .

محتويات الكتاب

صفحة

تصدير : الدكتور كمال دسوقي ١٦ - ٥

مقدمة المؤلف ١٨ - ١٧

الفصل الأول : معالجة البريد ٣٢ - ١٩

البريد الصادر ١٩ - ٢٣ : آلات قش البريد . البريد الصادر

٢٣ - ٣١ : كتابة المظاريف على الآلة الكاتبة . الآلات المعنونة .

المرفقات . آلات وضع الطوابع . الآلات غاطة الطوابع .

دقر البريد . تنظيم المستندات . تجهيزات التنظيم . تجهيزات

إدخال البريد وإرساله . أسئلة .

الفصل الثاني : خدمات هيئة البريد ٤٦ - ٣٤

المطبوعات . الدوريات . الصحف . العينات . خدمة الردود

التجارية . الدفع عند التسليم . الرسائل المستعجلة . المستعجل

بالسكة الحديد . خطابات السكة الحديد . طرود السكة الحديد .

الرسائل الجوية . البريد عبر البحار . البريد السطحي . البريد

الجوى . نشرة البريد الجوى . التسجيلات الصوتية . إقرارات

الرسوم الجوكرية . الرسائل ذات البطاقات الخضراء - كوبونات

تخليص الرد . شهادة البريد . الطرد المفتوح . إعادة توجيه

الطرود البريدية . إعادة توجيه البريد عن طريق هيئة البريد .

المصاديق الخاصة . أسئلة ٤٥ - ٤٦ .

الفصل الثالث : استخدام التليفون ٦١ - ٤٧

الأرقام التليفونية . لوحة السويش . المكالمات اتشخصية .

المكالمات الخارجية الخاصة . قواعد الاستخدام الجيد لتليفون .

صفحة

مكالمات الترنك . المكالمات المحددة الوقت . المكالمات مع
 مارة عيطات . المكالمات عبر البحار . الأقطار خارج أوروبا .
 مستخدمات متنوعة لتليفون . نظام التليفون بلا قرص .
 قرص بحروف وأرقام . الحروف الأبجدية للتليفونية . أسئلة .
 ٦٠ - ٦١

الفصل الرابع : الخطات التلغرافية ٦٢ - ٧١

البرقيات . صناعة البرقيات . كيفية حساب عدد الكلمات .
 الأجزاء الحالية للبرقيات العادية . برقيات التحية . العنوان
 التلغراف . إبلاغ البرقيات بالتليفون . البرقيات الليلية .
 البرقيات المتعددة العناوين . البرقيات ذات الأولوم . برقيات
 عبر البحار . الآلات المبركة . خطات التليكس . الشريط
 المتعب . أسئلة ٧٠ - ٧١ .

الفصل الخامس : طرق الدفع ٧٢ - ٩١

الطوايع البريدية . الدفع مقدماً . التسجيل . الأذون البريدية .
 الحوالات البريدية . الحوالات البرقية بالبريد . الأذون
 البريدية والحوالات البريدية خارج البلاد . الأعمال المصرفية
 حساب الودائع . الحساب الجاري . حساب الحسابات
 المنزلية . حساب الشيكات الشخصية . دفتر الشيكات . كشف
 حساب البنك دفتر الإبداع . الشيكات البريدية . الشيكات
 المسطرة . التسطير الخاص . تحديد المبلغ . الحساب الجاري
 للاستفيد فقط . التظهير . الشيكات . شيك لأمره . الشيكات
 لحامله . الشيكات المفتوحة . شيكات محرزة بتاريخ لاحق .
 الشيكات التي مضت عليها مدة طويلة . التخفيضات . الشيكات
 المرفوضة . إيقاف الصرف . الكيالات . أسئلة ٩١ .

صفحة

الفصل السادس : الحفظ والفهرسة ٩٢

نظم الحفظ وطرقه . الحفظ المركزي . الحفظ اللامركزي .
طرائق الحفظ العمودية . الحفظ المعلق . الحفظ الأبجدي العام .
الحفظ الموضوعي . الحفظ الجغرافي . الحفظ العددي . فهرس
البطاقات . المزج بين النظام الأبجدي والنظام العددي . الطريقة
الآفقية . الطريقة الجانبية . علب الحفظ . الملفات الموجلة .
الميكرو فيلم . الدوسيات غير الموجودة . نظام المتابعة .
قواعد عامة للحفظ . التسجيلات ذات الصفحات السائبة المرتبة .
بجالات البطاقات العمودية المنظورة . تجهيزات الفهرسة
بالفصاصات . طرائق الحفظ (جدول) . أسئلة ١١٨ - ١٢٢ .

الفصل السابع : معينات التذكر المكتوبة ١٢٣ - ١٢٩

إثبات المواعيد . بطاقات المواعيد . معينات التذكر الأخرى .
معينات التذكر المفهرسة . أسئلة ١٢٨ - ١٢٩ .

الفصل الثامن : تجهيزات المكتب ١٣٠ - ١٧٠

عشر نقاط للعناية بالآلة الكاتبة . الآلات الكاتبة ذات الأغراض
الخاصة والاختراعات . طريقة التغذية من الامام . ماسكات
الكارت . الآلة الدائمة الكتابة . تجهيزا شريط الكربون .
ماسك الاسطوانة والسكن ذى التغذية السريعة . الآلات
الكاتبة ثنائية الوحدة . آلة الكتابة ذات الاسطوانة
المكتوجرافية الكربون . المجدول الثاني . الآلات الكاتبة
الكهربية . آلة كاتبة كهربية متفرعة . النسخ بالكربون .
تصويب الأخطاء . النسخ للكتابة على الآلة . الصور
الكربونية . الاستنسل . النسخ . عملية الاستنسل . عملية
النسخ بالكحول . عملية الليتو أوفست . طريقة الخوض

صفحة

المستوى . النسخ الملون . آلات استخراج الصور . الآلات المسجلة . الطريقة غير المغناطيسية . اسطوانات الشمع . الأخرمة البلاستيك . الشرائط . الاسطوانات . الأسلاك . إرسال المادة المسجلة بالبريد . نظام الإيملاء البعيد . الإيملاء . النقل . الآلات المعنونة . ورق الاستنسل . المکتوبجراف . ماستر الألواح المعدنية . آلات الجمع والآلات الحاسبة . آلات الجمع وعمل القوائم ذات لوحة المفاتيح الصغيرة . مزايما ومبائى . الإيملاء المسجل . مزايما الإيملاء المسجل . مبادئ . الإيملاء المسجل . الجمع وعمل قوائم بلوحة مفاتيح كاملة . آلات الجمع والآلات الحاسبة ذات المفتاح :نزاح . الآلات الحاسبة الدائرية التشغيل . الآلات الحاسبة الرقائبة . الآلات المحاسبية وآلات إمساك الدفاتر . آلة تحرير الكيالات . آلات الترحيل لدفتر الأستاذ . أنظمة البطاقات المثقبة . طرق التصنيف . أحدث التطورات . أسئلة ١٦٦ - ١٧٠ .

الفصل التاسع : مصادر المعلومات ١٧١ -

دليل التليفون . دليل الشوارع . دليل هيئة البريد . المرجع . المكتب السنوية . القائمة القانونية . المصطلحات الفنية . أسماء الأماكن . مكاتبات المراجع . معلومات السفر . الطرق . البحر . إعداد دليل السفر . الأتاقاب وصيغ الخطاب . مصادر أخرى للعلوم . أسئلة ١٨٠ - ١٨٣ .

الفصل العاشر : المراسلات ١٨٤ - ٢٠٩

الجل الاقتحائية . الجل الختامية . تحيات الاقتحاح وتحيات الختام . إمضاء الرسائل . موضوع الرسالة . تنسيق الرسائل على الآلة . كتابة الأرقام . تقسيم الكلمات عند نهايات الأسطر .

صفحة

تكلمة الرسائل . الرسائل الرعية . تلقى الإملاء . الدعوات .
أسئلة ٢٠٣ - ٢٠٩ .

الفصل الحادى عشر : التقارير والمذكرات ٢١٠ - ٢٢٠

التخطيط . عناوين التقارير . النقرات الاستهلاكية . موضوع
التقارير . نظام البطاقات المثقوبة . التوصيات أو النتائج .
تقرير عن اجتماع . تفويض المسئولية لتنفيذ التوصيات .
التوقيع بالأحرف الكبيرة المنفصلة . أسئلة ٢١٧ - ٢٢٠ .

الفصل الثانى عشر ٢٢١ - ٢٤٢

المفكرة . مفكرة رئيس مجلس الإدارة . إشعار اجتماع
المستخدمين ومفكرته . الإشعارات الرسمية لاجتماعات الشركة .
مصطلحات الاجتماعات . الإعداد للاجتماع . محضر الجلسة .
نظام البطاقات المثقبة . أسئلة .

الفصل الثالث عشر ٢٤٢ - ٢٥٩

ضريبة الدخل والتأمين القوى ادفع حسبما تكسب .
خطوات النظام . بطاقات تحصيل الضريبة . الأوراق الرزوية .
جداول الضريبة . تحصيل أو رد الضريبة . عندما يترك
المستخدم العمل . الاستشارة P ٤٥ . شهادة الأجر
واستقطاعات الضرائب . أخطاء فى استقطاع أو رد الضريبة .
طلب العلاوات . دليل صاحب العمل . ضرائب إضافية .
الأنظمة من A إلى D . واجب السكرتير . التأمين القوى .
التغيب عن العمل بسبب المرض . المحافظة على البطاقة
واستردادها . بطاقات الطوارئ . ميعاد الدفع . الدفع
المباشر . دفع الطوايع . لصق الطوايع سنوياً أو لنصف سنة

مئة .

أو أربع ستة . صرف الطوابع بعد صرف الأجور . إلغاء
الطوابع . الطلبة . استشارات طعة . اشتراكات معاشات
متدرجة . أسئلة .

الفصل الرابع عشر ٢٧٦ - ٣٦٠

دقر البريد . دقر المصاريف الثرية . حسابات الإيرادات
والمصروفات . حسابات الإيرادات والمدفوعات . القواعد
الاهمية لإمساك القاتر . أسئلة .

الفصل الخامس عشر ٢٨٣ - ٢٧٧

تصويب وإعداد المطبوعات . مصطفحات الطباعة . أسئلة .

الفصل السادس عشر ٢٨٣ - ٢٩٢

المعينات البصرية في المكتب . الرسوم البيانية العمودية .
رسوم الأعمدة المزدوجة . كشوف الحسابات المكتوبة على
الآلة في صورة جداول . أسئلة ٧٩٣ .

الفصل السابع عشر ٢٩٧ - ٣٠٨

السمات الشخصية والتدريب : السمات . الكاتب العادي . كاتب
الاختزال . السكرتير الخاص . الصفات العملية . الصفات
الشخصية . قواعد التصرف المثالية الأساسية والسلوك في
المكتب . التدريب والمؤهلات . الكتابة . كتابة الاختزال .
المقابلة . الإعداد للوظيفة . المستخدم الجديد وواجباته .
الكاتب . كاتب الاختزال . السكرتير الخاص . المظهر
الشخصي . أسئلة ٣٠٩ .

الفصل الثامن عشر ٣١٢ - ٣٢٠

ممارسة أعمال السكرتارية الخاصة . بعض مواقف متنوعة .

صفحة

استقبال الزوار . الكاتب . كاتب الاختزال . الجانب
الشخصي لعمل البكرتير الخاص . أسئلة

٢٢٥

ملحق

مناهج الامتحان . الجمعية الملكية للفنون . قسم أعمال
السكرتارية غرفة لندن التجارية . دبلوم السكرتارية الخاصة

مكتبة الثورة الإدارية

بإشراف الركنوة كمال دسوقي

ظهر منها الكتب الآتية :

- | | |
|--|---|
| تأليف دوايت والدو
وترجمة الشريف عبود | ۱ - دراسة الإدارة العامة |
| تأليف تانفيل ككتور
وترجمة علي حامد بكسر | ۲ - عملية تدريب الرؤساء |
| تأليف هارولد ليافيت
وترجمة كمال دسوقي | ۳ - علم النفس الإداري |
| تأليف ليندول أورفك
وترجمة علي حامد بكسر | ۴ - عناصر الإدارة |
| تأليف إلتون مايو
وترجمة جبارك إدريس | ۵ - للمشاكل الإنسانية
للصناعة الصناعية |
| تأليف قنستر بارنولد
وترجمة كمال دسوقي | ۶ - وظائف الرؤساء |
| تأليف ملتون براون
وترجمة عثمان خيرى | ۷ - الإشراف الفعال |
| تأليف جون هاريسون
وترجمة نبيه حموده | ۸ - أعمال السكرتارية |

عند الكتاب

جون هاريسون محاضر في مواد التربية التجارية بمعهد إيسلبي الفني بانجلترا، وكتابه هذا تلخيص للبادة التي درسها ست سنوات في أعمال السكرتارية للطلاب المنتظمين والمنتسبين، الغرض منه - كما يقول - إعداد الطلاب المتقدمين لامتحان المرحلة الوسطى بجمعية الفنون الملكية (قسم أعمال السكرتارية) وبعض موضوعات امتحان دبلوم غرفة لندن التجارية في السكرتارية الخاصة ... فضلا عن أنه مرجع لكل المشتغلين بالأعمال الكتابية، وإضافة إلى خزانة كتب المكتب، وحافز للقراء على الاستزادة من قراءة الكتب المتخصصة.

وبالنسبة لنا، فإن هذا الكتاب مترجماً له فائدته الكبرى في إعداد وتدريب موظفي الأعمال الكتابية الذين هم الأغلبية في العدد داخل الأجهزة الإدارية، والعصب الحساس بالنسبة للإدارة، إذ على عاتقهم تقع مهمة إنجاز القرارات وتوصيلها، وتيسير الخدمات وتبسيطها، ورضاء الجمهور أو سخطه.

وإننا - إذ نشكر الأستاذ نبيه حموده ترجمة هذا الكتاب لمكتبة الثورة الإدارية - لنأمل أن تفيد بهذه الترجمة معاهد السكرتارية وجهات تدريب الموظفين الكتابيين بما يرفع من مستوى هذه المهنة إلى الحد الذي يتطلع إليه كل مهتم بها، وبرجالها، وكفاءتها.

كمال دسوقي